**IL DIRETTORE DELLA SEZIONE AFFARI GENERALI, APPALTI, PROCESSI E SISTEMI INFORMATIVI**

**DISPOSIZIONE N.** **81**

**DI DATA:** **18/06/2024**

**OGGETTO:** **ADESIONE IN CONVENZIONE CRUI AL CONTRATTO TRIENNALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI MICROSOFT UNIFIED SUPPORT - CIG B1CF3BEE99**

☑ Pubblicazione ai sensi dell'art. 23 c.1 del D.Lgs. 33/2013

Visto riservato alla Sezione Amministrazione e Personale

☐ non comporta impegno di spesa

Firmato digitalmente da ELENA POTOCCO

☑ impegno 1022/2024

☐ accertamento

# IL DIRETTORE DELLA SEZIONE AFFARI GENERALI, APPALTI, PROCESSI E SISTEMI INFORMATIVI

**PREMESSO** che:

- con propria disposizione n. 63 del 7 maggio 2024 l'Ente ha aderito al contratto CRUI per l'accesso alla fornitura triennale in licenza d'uso di software Microsoft e servizi connessi – CRUI-CASA EES per il periodo 1 giugno 2024 – 31 maggio 2027;
- la CRUI ha stipulato con Microsoft un contratto che prevede i servizi Microsoft Unified Support, composti da modulo base e servizi opzionali, per i quali ha concordato un listino scontato riservato, con validità triennale;

**VISTO** il testo del contratto per la fornitura triennale dei Servizi Microsoft Unified Support tra CRUI e Microsoft, che stabilisce le condizioni contrattuali ed economiche a cui le amministrazioni aderenti possono accedere per la fornitura di sottoscrizioni Microsoft e servizi connessi;

**RITENUTO** di aderire al contratto CRUI per l'accesso alla fornitura triennale dei Servizi Microsoft Premier Support con validità dal 1 giugno 2024 fino al 31 maggio 2027, approvandone il testo allegato alla presente disposizione, e di formalizzare tramite la documentazione predisposta da CRUI denominata "Adesione al Contratto CRUI per l'accesso alla fornitura triennale dei Servizi Microsoft Unified Enterprise Support per CRUI/Università Italiane";

**VISTI** e ritenuti congrui i prezzi del Listino CRUI Premier, e identificato il modulo Premier Base come idoneo per le esigenze dell'Amministrazione, che prevede un costo di € 15.900,00 + IVA all'anno, corrispondente a € 47.700,00 + IVA per l'intera durata contrattuale, che ha i seguenti contenuti:

- Problem Resolution Support
- Reactive Support Management
- Advisory support
- Service Delivery Management
- On-demand Assessment
- On-demand Education
- Webcasts
- Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance;

**DATO ATTO** che l'accordo fra l'Amministrazione e CRUI prevede che l'Ente provveda al rimborso dei costi sostenuti dalla CRUI per gli acquisti concordati;

**RITENUTO:**

- di perfezionare l'ordine tramite invio a CRUI della richiesta di sottoscrizione dei Servizi Microsoft Unified Support predisposta da CRUI;
- di corrispondere a CRUI l'importo di € 15.900,00 + IVA a rimborso delle spese da essa sostenute per l'acquisto della prima annualità del Servizio Unified di Microsoft di cui in premessa;

**VISTA** la nota legale CRUI n. 860 del 31 luglio 2014, che, per rispondere agli obblighi della tracciabilità, indica di utilizzare il CIG acquisito dalla CRUI al momento dell'apertura della procedura;

**DATO ATTO** che il CIG acquisito da CRUI all'apertura della procedura è B1CF3BEE99;

**VISTO** l'art. 84 del regolamento per l'amministrazione, la finanza e la contabilità dell'Amministrazione, emanato con Determinazione del Presidente n. 3 di data 29 gennaio 2021;

**VERIFICATA** la necessaria disponibilità sul capitolo 1.03.02.19.001 - Gestione e manutenzione applicazioni informatiche e di telecomunicazione del bilancio 2024, codice progetto 164 Spese Generali di Amministrazione, centro elementare 40, afferente ad attività istituzionale;

**RICHIAMATI** i seguenti provvedimenti:

- la deliberazione del Consiglio di Amministrazione di data 19 dicembre 2019, n. 90, relativa all'articolazione organizzativa dell'Ente, con la costituzione delle strutture di servizio, di ricerca scientifica e tecnologica, degli istituti e delle sezioni;
- le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione di data 28 aprile 2022 n. 23, di data 30 maggio 2022 n. 42 e di data 27 gennaio 2023 n. 2 relative alla revisione dell'articolazione organizzativa dell'Ente, con l'individuazione delle aree di responsabilità delle strutture, sezioni e istituti;
- l'Ordine di Servizio n. 5 del 31 marzo 2023, che dà attuazione alla nuova articolazione organizzativa dell'Ente, provvedendo all'assegnazione delle risorse umane all'interno delle strutture, sezioni e istituti;
- la disposizione del Direttore Generale di data 30 marzo 2023, n. 103, con cui è stato conferito al sottoscritto l'incarico di Direttore della Sezione Affari Generali, Appalti, Processi e Sistemi Informativi (APS) per la durata di un triennio, con decorrenza dall'1 aprile 2023 e scadenza al 31 marzo 2026;
- la disposizione del Direttore Generale di data 8 maggio 2024, n. 99, con oggetto "II Aggiornamento assegnazione dei progetti e attribuzione della relativa responsabilità di gestione delle entrate e delle spese ai direttori di struttura, sezione e istituto - bilancio di previsione 2024", che attribuisce la responsabilità di gestione delle entrate e delle spese dei Direttori dell'Ente delegati;

**SU PROPOSTA** dell'Ufficio Sistemi Informatici e Sviluppo Amministrazione Digitale;

## DISPONE

- di approvare il testo del Contratto d'appalto per l'erogazione dei Servizi Microsoft Unified Support allegato alla presente disposizione;
- di aderire al contratto CRUI per l'accesso alla fornitura triennale dei servizi Microsoft Unified Support per il periodo 1 gennaio 2024 – 31 dicembre 2026, tramite la documentazione di adesione predisposta da CRUI;
- di perfezionare l'ordine tramite la richiesta di sottoscrizione dei Servizi Microsoft Unified Support predisposta da CRUI;
- di impegnare, a copertura della prima annualità, la somma di € 19.398,00 IVA compresa sul capitolo 1.03.02.19.001 - Gestione e manutenzione applicazioni informatiche e di telecomunicazione del bilancio 2024, codice progetto 164, dando atto che la spesa è di natura istituzionale.

Il Direttore della
Sezione Affari Generali,
Appalti, Processi e Sistemi Informativi
*Dott. Diego Arocchi*

DIEGO
AROCCHI

Firmato
digitalmente da
DIEGO AROCCHI

**Contratto d'appalto per l'erogazione dei Servizi Microsoft Unified Support – CIG [B1CF3BEE99]**

**Tra**

CRUI Conferenza dei Rettori delle Università Italiane, con sede legale in Piazza Rondanini 48 - 00186 Roma, C.F. 97476030586, in persona del Presidente in qualità di legale rappresentante pro tempore (di seguito per brevità "CRUI")
e

MICROSOFT S.r.l., con sede legale in Milano (MI) – Viale Pasubio, 21 – 20154 iscritta al registro delle imprese di Milano Monza Brianza Lodi con numero 08106710158 coincidente con la partita IVA e codice fiscale, nella persona di Igor Salvoni in qualità di Procuratore Speciale, come da procura conferita con delibera CdA del 27/05/2022 in copia autenticata Studio Notarile Prinetti-Venditti n. rep. 16.363, elettivamente domiciliato ai fini del presente contratto in Milano (MI) – Viale Pasubio, 21- 20154 (di seguito per brevità anche "Microsoft" o "Fornitore")

**PREMESSO che**

a) La CRUI è l'Associazione delle Università statali e non statali riconosciute, nonché degli Istituti di istruzione universitaria statali e non statali riconosciuti, generalmente indicati nel loro insieme come "istituzioni universitarie";
b) alla CRUI aderiscono 85 istituzioni universitarie;
c) nel prosieguo del presente atto, così come in tutti gli altri documenti relativi alla gara, le istituzioni aderenti alla CRUI vengono indicati come "Istituzioni";
d) le Università, già da molti anni utilizzano, in fornitura i servizi Microsoft Enterprise Support;
e) l'Assemblea della CRUI ha disposto, con delibera del 21 marzo 2013, che la CRUI svolga in via sistematica e generale trattative per la definizione di acquisti di interesse per il sistema universitario e della ricerca scientifica;
f) la CRUI nel pieno rispetto dell'autonomia delle singole università promuove, svolge e gestisce, in forma diretta o indiretta, attività di supporto e di servizio a favore del sistema universitario o delle università e/o, degli enti di ricerca che ne facciano richiesta;
g) tra le iniziative specifiche vi sono i Servizi Microsoft Enterprises Unified Support che non sono presenti in convezione CONSIP e non sono presenti sul MEPA.
h) la CRUI, nell'ambito dei suddetti poteri e competenze, intende acquistare a favore delle istituzioni universitarie ed enti di ricerca che ne facciano richiesta i servizi di supporto tecnico denominati Microsoft Enterprise Unified Support secondo le modalità e condizioni descritte nella Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD) allegato al presente Contratto; gli Atenei svolgono l'analisi comparativa dei servizi necessari ai progetti specifici che li riguardano e solo a valle di questo processo, la CRUI interviene razionalizzando il

contratto garantendo l'accesso alle forniture alle migliori condizioni di mercato e di CONSIP e Mepa, se presenti; le singole Università, pur trovando di interesse la soluzione che la CRUI sottoscriva un unico contratto nazionale, conservano la piena autonomia di aderire o meno al contratto stesso;

i) sussistendo i presupposti previsti nella vigente normativa contenuta nel comma 516, art. 1 della L. n. 208/2015 e in attuazione di detta disposizione, come da delibera della Giunta CRUI del 22 maggio 2024, si ritiene motivatamente che sussista l'evidente legittimità per procedere, in deroga a quanto stabilito nei commi 512 e ss. dell'art. 1 della L. n. 208/2015 e nel pieno rispetto delle procedure contenute nel d.lgs. n. 36/2023, agli acquisti relativi; al fine di procedere all'acquisto dei Servizi indicati nel presente Contratto, la CRUI ha avviato una procedura negoziata senza pubblicazione di bando di gara (CIG n. [B1CF3BEE99] [- in conformità con le disposizioni del codice dei contratti pubblici (art. 76, comma 2, lett. b) n. 2 del D. Lgs. 36/2023) – avente ad oggetto l'acquisto di servizi di supporto tecnico Microsoft Enterprise Unified Support per conto ed a favore delle Università e/o Enti ricerca che ne facessero richiesta alla stessa CRUI;

j) con Determina del 13/06/2024, risultando comprovati in capo all'affidatario i requisiti richiesti ai fini della partecipazione, è stata dichiarata l'efficacia dell'aggiudicazione definitiva disposta in favore di Microsoft. Per l'effetto, Microsoft ha espressamente manifestato la volontà di impegnarsi ad effettuare i servizi oggetto del presente
Contratto ed eseguirli alle condizioni, modalità e termini stabiliti nel presente atto;

k) Microsoft dichiara che quanto risulta dal presente Contratto ed eventuali allegati, ivi compreso lettera di invito e Capitolato Speciale d'Oneri, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;

l) Microsoft ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente Contratto che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale, ivi incluse la cauzione definitiva rilasciata da Zurich Insurance Europe AG per un importo di Euro 700,000.00 a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali;

m) il presente Contratto non è fonte di alcuna obbligazione per la CRUI nei confronti di Microsoft, salvo quelle espressamente al contratto stesso riferite, costituendo il medesimo Contratto espressione di quanto definito dalle singole Università interessate con l'emissione dell'attivazione del servizio;

n) Microsoft prende atto ed accetta che l'erogazione dei suddetti servizi dovrà essere effettuata a favore delle istituzioni universitarie e/o enti di ricerca individuati ed indicati dalla CRUI in apposito *Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services ("Ordine di Lavoro")* che sarà sottoscritto fra la CRUI e Microsoft;

o) la stipula del presente Contratto non vincola in alcun modo CRUI, all'acquisto di quantitativi minimi o predeterminati di beni e/o servizi;

p) Microsoft dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate in calce al presente Contratto;

Tutto ciò premesso e ratificato con l'intesa che la narrativa che precede debba formare parte integrante e sostanziale del presente Atto, tra le parti, nelle rispettive qualità, come in epigrafe rappresentate e domiciliate, si conviene e si stipula quanto segue:

## 1. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI

1.Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.
2.Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del Contratto: la lettera di invito e il Capitolato Speciale d'Oneri e l'Offerta economica del Fornitore con i suoi allegati.

## 2. DEFINIZIONI

a) **Stazione Appaltante o S.A.:** CRUI – Conferenza dei Rettori delle Università Italiane
b) **Università italiane:** le Università e gli Istituti di Istruzione Superiore, nonché le Scuole Superiori, statali e non statali aderenti alla CRUI;
c) **Università/Istituzione Aderente/i:** la/e Università/Istituzione che utilizza/utilizzano il Contratto nel periodo della sua validità ed efficacia.
d) **Data di Attivazione:** la data a partire dalla quale le Università possono aderire tramite CRUI al Contratto, ai sensi di quanto disposto nel successivo art. 3;
e) **Contratto:** il Contratto stipulato tra la CRUI e il Fornitore, compresi tutti i documenti che costituiscono parte integrante del Contratto, nonché i documenti ivi richiamati;
f) **Fornitore/Affidatario:** l'impresa risultata aggiudicataria, che conseguentemente sottoscrive il Contratto, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;
g) **Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services ("Ordine di Lavoro"):** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale la CRUI, con le modalità di seguito previste, manifesta la volontà di utilizzare il Contratto, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi e/o forniture richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche tecniche contenute all'interno della sezione II del Capitolato Speciale d'Oneri nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
h) **Giorno lavorativo:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
i) **Parte:** CRUI o il Fornitore/Aggiudicatario (congiuntamente definiti anche le "Parti");

## 3. OGGETTO

1.Le Parti si danno atto ed accettano che la CRUI potrà acquistare da Microsoft i Servizi Unified Support ( di seguito Servizi) a favore delle istituzioni universitarie ed enti di ricerca indicati nell'*Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services* (di seguito definiti complessivamente come "Enti richiedenti") secondo quanto stabilito nel presente Contratto e nei documenti in esso richiamati per costituirne parte integrante e sostanziale.

## 4. EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Le Parti si danno atto e concordano che le specifiche caratteristiche dei Servizi oggetto del presente Contratto e le relative modalità di erogazione, compresi i tempi di presa in carico, sono dettagliatamente indicati nel Capitolato Speciale d'Oneri al quale si rinvia e nel documento "Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD)" "allegato alla presente come parte integrante e sostanziale.
2. CRUI prende atto ed accetta in nome proprio e per conto degli Enti richiedenti, che i Servizi oggetto del presente Contratto sono regolamentati dalle condizioni stabilite nei seguenti documenti contrattuali:

a) Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi U6536840;
b) Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD) Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services;
c) Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Servizi e dei Prodotti Microsoft, disponibile al link https://aka.ms/DPA;

3. Con riferimento all' Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi U6536840 le Parti concordano che si applichino le seguenti deroghe:

- Per le Controversie di cui all' Articolo 11 lettera e) sarà competente il foro di Roma;
- Con riferimento all' Articolo 11, lettera h) "Legge Applicabile" è la legge Italiana ed il foro competente è quello di Roma;
- Con riferimento all' Articolo 11, lettera j "Subappaltatori": si applica la legge italiana.
- Con riferimento all' Articolo 11, lettera m. "Conformità alle leggi applicabili e alle leggi in materia di diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza", esso viene sostituito interamente con quanto segue:
    - La Società autorizza Microsoft e coloro che agiscono per suo conto a elaborare le informazioni personali al fine di agevolare l'esecuzione del presente contratto. Prima di fornire informazioni personali a Microsoft, CRUI e ciascun Ente richiedente otterrà dai terzi interessati (inclusi i contatti, i rivenditori, i distributori, gli amministratori e i propri dipendenti) tutte le approvazioni necessarie ai sensi delle leggi applicabili in merito al diritto alla protezione dei dati personali.
    - Microsoft tratterà i dati di CRUI e degli Enti richiedenti (Titolari del trattamento) in conformità con quanto meglio specificato nell' "*Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft*", disponibile al seguente link: https://aka.ms/DPA.

4. La CRUI prende atto ed accetta, anche per conto degli Enti richiedenti, che qualora Microsoft dovesse eseguire i Servizi nelle rispettive sedi degli Enti richiedenti, questi ultimi dovranno organizzare le proprie attività connesse o collegate con detti Servizi, ciascuna secondo la propria competenza, al fine di garantire i requisiti e i presupposti indicati nella sezione 4 della *Descrizione dei Servizi*.
5. In ogni caso, la CRUI si impegna a segnalare tempestivamente a Microsoft qualsiasi eventuale situazione che potrebbe rallentare o impedire l'esecuzione dei servizi di cui venisse a conoscenza.
6. Per effetto dell'Ordine di Lavoro, il Fornitore sarà obbligato ad erogare il servizio richiesto nell'ambito dell'oggetto contrattuale, restando inteso che in caso di mancata attivazione del Contratto da parte di CRUI nulla potrà essere preteso a qualsiasi titolo dal

medesimo Fornitore il quale, infatti, sarà tenuto a svolgere le attività, effettuare le forniture e prestare i servizi solo a seguito della ricezione dell'Ordine di Lavoro, compilati ed inviati entro i termini ed in conformità alle condizioni sopra indicate.

7. Il Fornitore prende atto, rinunziando ora per allora a qualsiasi pretesa di risarcimento o di indennizzo, che la CRUI ha la facoltà di revocare l'Ordine di Lavoro, avvalendosi del medesimo strumento utilizzato per l'invio dell' Ordine di Lavoro o medesimo, da esercitarsi entro il medesimo giorno dell'invio e/o trasmissione dell'Ordine di Lavoro; spirato il predetto termine, l' Ordine di Lavoro è irrevocabile anche per parte della CRUI e, per l'effetto, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione completa alla richiesta.

## 5. CORRISPETTIVO PER I SERVIZI E PAGAMENTI

Resta espressamente inteso e convenuto che sarà esclusiva responsabilità di CRUI il pagamento integrale del corrispettivo complessivo per i Servizi dovuti a Microsoft come concordato nell'*Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services* rimanendo estranea Microsoft nei rapporti interni tra la stessa CRUI e dei singoli Enti richiedenti indicati dalla stessa CRUI e beneficiari dei Servizi Unified Support.

## 6. RESPONSABILITA' DEGLI ENTI

1.Le Parti si danno atto ed accettano che in relazione ed ai fini dell'applicazione delle condizioni di erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto di cui all'Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi U6536840, gli Enti richiedenti devono intendersi come associate della Conferenza dei Rettori, ovvero abbiano chiesto e ottenuto autorizzazione dalla CRUI.

2.Le Parti si danno altresì atto ed accettano che, tenuto conto di quanto stabilito nel presente contratto quanto stabilito negli art. 2.5 "**Condizioni aggiuntive"** e art. 2.6 "**Responsabilità della Società**" della *Descrizione dei Servizi* deve intendersi direttamente riferito ai singoli Enti richiedenti indicati dalla CRUI nell'Ordine.

3.Resta inteso che quanto stabilito nell'art. 2 **"Utilizzo, titolarità, diritti e limitazioni**" dell'Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi, n. U6536840 deve intendersi direttamente applicabile a ciascun Ente richiedente indicato nello stesso Ordine.

## 7. TRACCIABILITÀ

1.Le Parti assumono, nell'ambito del presente Accordo, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136 del 2010 e successive modificazioni ed integrazioni.

2.Tutti i movimenti finanziari devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei ad assicurare la piena tracciabilità delle transazioni finanziarie. Microsoft, entro 7 giorni dalla sottoscrizione dell'Ordine da parte di entrambe le parti (ai sensi del comma 7 dell'art. 3 L. 136/2010), deve comunicare alla CRUI quanto segue:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari dedicati,
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi.

3.In caso di cambiamento Microsoft fornirà alla CRUI gli aggiornamenti su ogni modifica relativa alle informazioni di cui sopra.

4.Il mancato utilizzo degli strumenti di pagamento previsti dalla legge idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di immediata risoluzione espressa dell'Accordo ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della legge 136.

## 8. LISTINO

I prezzi di riferimento applicabili ai servizi oggetto della convenzione sono indicati nell'Allegato "*Allegato B -Listino".*

## 9. ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

## 10. RACCOLTA DELLE SOTTOSCRIZIONI E PAGAMENTI

1. Resta inteso che sarà onere e cura della CRUI raccogliere le sottoscrizioni degli Enti richiedenti e presentare a Microsoft S.r.l. una richiesta d'acquisto complessivo contenente tutti i moduli di dichiarazione di adesione da allegare nell'Ordine di Lavoro. Microsoft emetterà fattura direttamente alla CRUI che sarà l'esclusiva responsabile del pagamento integrale del corrispettivo complessivo dovuto a Microsoft sulla base dell'Ordine.

2.I prezzi sono quelli risultanti dall'esito della gara. Nei prezzi espressi dall'Affidatario e nei corrispettivi corrisposti allo stesso s'intendono interamente compensati tutti gli oneri previsti per la mano d'opera occorrente, tutto quanto occorre per il funzionamento dei mezzi, le imposte di ogni genere nessuna esclusa, le spese generali, l'utile dell'impresa e quant'altro possa occorrere per eseguire le prestazioni in maniera compiuta e a perfetta regola d'arte.

3.I corrispettivi, indicati nel Contratto, si riferiscono ai servizi prestati a regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

4.Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del Contratto e dei singoli Ordine di Lavoro, dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

5.I corrispettivi contrattuali relativi al servizio Unified Support Base sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea. E' in ogni caso fatto salvo quanto previsto al successivo comma 16.

6.Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione di quanto previsto dall'art.

120, D.Lgs. n. 36/2023 ove applicabile per i contratti ad esecuzione periodica e continuativa e secondo quanto specificato nel Contratto.
7.Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al Contratto ed al singolo Ordine di Lavoro cui si riferisce nonché dovrà essere intestata e spedita alla CRUI nel rispetto delle condizioni e degli eventuali termini indicati nel Contratto.
8.Si evidenzia, altresì, che il CIG (Codice Identificativo Gara comunicato dalla CRUI sarà inserito, a cura del Fornitore, nelle fatture ovvero comunque riportato unitamente alle medesime e dovrà essere indicato dalla CRUI nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.
9.Ai fini del pagamento di corrispettivi di importo superiore ad euro 10.000,00, la CRUI procederà in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 e s.m.i, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40.
10.Rimane inteso che la CRUI prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.
11.In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto negli artt. 2, comma 1 lett. e), e 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 e s.m.i.
12.Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto alla CRUI, le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito indicate nel Contratto; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
13.Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel Contratto e nei singoli Ordini di Lavoro, salvo quanto diversamente previsto nel Contratto medesimo.
14.Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, dalla CRUI.
15. Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere il servizio a fronte del mancato pagamento oltre 30 giorni dalla scadenza delle fatture relative ai corrispettivi previsti dai singoli Ordini di Lavoro.
16. Le Parti si danno atto che i Servizi Unified Support consistono in servizi di supporto tecnico erogato in relazione ai Prodotti Microsoft acquistati dalla stessa CRUI e dagli Enti richiedenti. Pertanto il corrispettivo per i suddetti Servizi è stato concordato tra le parti tenendo conto del numero degli enti aderenti alla Convenzione CRUI e del valore del contratto CASA-EES 2024-2027 alla data di sottoscrizione dell'ordine di lavoro Unified Support.
17. Qualora, nell'ambito delle prestazioni di cui al presente Contratto, un Ente aderente dichiarasse esplicitamente di godere dell'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto ovvero fosse soggetto ad un diverso regime fiscale ai sensi della normativa vigente (per tutto o per una singola parte di ciascun ordinativo), il Fornitore emetterà direttamente la fattura nei confronti dell'Ente previa comunicazione da parte della CRUI.

18. Qualora, nell'ambitodei servizi opzionali "custom previsti dal presente Contratto , un Ente aderente richiedesse anche uno o più corsi finalizzati a formazione e, aggiornamento il Fornitore emetterà direttamente la fattura corrispondente nei confronti dell'Ente unicamente per questa voce. Prima dell'emissione della fattura, il Fornitore dovrà contattare il referente amministrativo dell'Ente onde verificare se sussistano i presupposti per l'applicazione dell'esenzione ai sensi dell'art. 14 co. 10 della LEGGE 24 dicembre 1993, n. 537 e dell'art. 10 del DPR 26 ottobre 1972, n. 633.

Tenuto conto di quanto sopra , le Parti si impegnano a verificare entro il 31 gennaio 2025 e il 31 gennaio 2026 la sussistenza dei suddetti presupposti. In caso di variazioni sostanziali dei medesimi, le parti si riservano di rinegoziare in buona fede ed in caso di mancato accordo di risolvere presente contratto.

## 11. OBBLIGAZIONI GENERALI DEL FORNITORE

1.Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato in Contratto, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del Contratto stesso, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento di tutte le obbligazioni ivi previste.
2.Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Contratto e nei documenti che costituiscono parte integrante del Contratto.
3.Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Contratto e nei documenti che costituiscono parte integrante del Contratto; in ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.
4.Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del Contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato nel Contratto e nei documenti che costituiscono parte integrante del Contratto, ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti delle Università aderenti e/o della CRUI, assumendosene ogni relativa alea.
5.Il Fornitore si impegna espressamente a:
a) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione dei contratti secondo quanto specificato nel Contratto e nei documenti che costituiscono parte integrante del Contratto;
b) rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali UNI EN ISO vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni;
c) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire alle singole Istituzioni aderenti ed alla CRUI, per quanto di propria competenza, di monitorare la conformità dei servizi e delle forniture alle norme previste nel Contratto e negli Ordine di Lavoro;

d) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizi, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
e) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo disciplinate dal presente accordo, allegati e Ordini di Lavoro;
f) comunicare tempestivamente alla CRUI, per quanto di propria competenza, le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto e degli Ordine di Lavoro, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
g) non opporre alla CRUI e alle Istituzioni aderenti qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla prestazione dei servizi connessi;
h) mallevare e tenere indenne le Istituzioni aderenti e la CRUI da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

6.Le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'attivazione dei servizi oggetto del Contratto, eventualmente da svolgersi presso gli uffici delle Istituzioni aderenti, dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici; modalità e tempi dovranno comunque essere concordati con le Istituzioni stesse; peraltro, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici delle Istituzioni aderenti continueranno ad essere utilizzati dal personale delle Istituzioni stesse e/o da terzi autorizzati.

7.Il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze delle Istituzioni aderenti e/o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

8.Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Istituzioni aderenti e/o da terzi autorizzati.

9.Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali; detto personale potrà accedere agli uffici delle Istituzioni aderenti nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso, fermo restando che sarà cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali procedure.

10.Il Fornitore si obbliga a consentire alle Istituzioni aderenti ed alla CRUI, per quanto di sua competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordine di Lavoro, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

11.Il Fornitore si obbliga a:
(a) dare immediata comunicazione alla CRUI di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui al Contratto e ai singoli Ordine di Lavoro;
(b) prestare i servizi e/o le forniture oggetto del Contratto nei luoghi che verranno indicati negli Ordine di Lavoro emessi da CRUI.

12.Il Fornitore è tenuto a comunicare alla CRUI ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla CRUI entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

13.Il Fornitore prende atto ed accetta che i servizi oggetto del Contratto dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici delle Istituzioni interessate.
14.Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto e dai singoli Ordine di Lavoro le disposizioni di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i.
15.Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
16.Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
17.Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della Contratto.

## 12. OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE E GARANZIA

1. Il Fornitore si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del Contratto, a:
a) garantire che i servizi, forniti ai sensi del Contratto abbiano le caratteristiche minime stabilite nella lettera di invito, nella descrizione dei servizi "Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD) " e nel Capitolato Speciale d'Oneri siano conformi a quelle fissate dalla normativa, anche secondaria, vigente al momento di esecuzione degli Ordini di Lavoro;
b) erogare i servizi connessi e, comunque, ogni ulteriore attività ed adempimento richiesto dal presente atto, impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nella presente Contratto e negli Allegati;
c) manlevare le Istituzioni e la CRUI, per quanto di propria competenza, dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni diretti derivanti dall'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto e degli Ordine di Lavoro nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell' Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti, eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'art 6 del sopracitato accordo.
2. Il Fornitore garantisce che i servizi oggetto del presente Contratto sono originali, liberi da vincoli o diritti a favore di terzi.

## 13. OBBLIGHI ASSICURATIVI A CARICO DELL'AFFIDATARIO

1.L'Affidatario assume la responsabilità dei danni che possono capitare in relazione al presente affidamento secondo quanto previsto all'art. 6 dell'Accordo Quadro Microsoft

Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo.
2.Sono, di conseguenza, a carico dell'Affidatario – senza che risultino limitate le sue responsabilità contrattuali – le spese per assicurazioni contro danni, furti e responsabilità civile.
3. Qualora l'Affidatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
4. Resta ferma l'intera responsabilità dell'Affidatario anche per danni coperti o non coperti nei limiti di quanto definito nel primo comma eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai suddetti limiti.

## 14. DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO

1. L'Affidatario, all'atto della firma del contratto, accetta tutte le clausole contenute nel presente contratto nonché le obbligazioni derivanti da normativa inderogabile in materia di contratti pubblici. L'assunzione dell'appalto implica il pieno rispetto degli obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza.
2.L'Affidatario è tenuto ad osservare le istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante così come indicate nella lettera di invito e nel Capitolato Speciale d'Oneri. 3.In particolare, l'Affidatario si intende inoltre obbligata all'osservanza di:
- leggi, regolamenti, disposizioni vigenti e di successiva emanazione, emanate durante l'esecuzione delle prestazioni, relative alle assicurazioni degli operai contro gli infortuni sul lavoro, sull'assunzione della manodopera locale, l'invalidità e la vecchiaia;
- leggi e norme vigenti sulla prevenzione degli infortuni e sulla sicurezza del luogo di lavoro.

4.Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di Pubbliche Autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nel presente Contratto e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto stesso, CRUI e Istituzioni interessate da un lato e il Fornitore dall'altro potranno concordare le opportune modifiche ai richiamati documenti sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi e nel rispetto dei criteri di aggiudicazione della gara.

## 15. DURATA

1.Il presente contratto ha durata di 36 mesi dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione.
2.Resta espressamente inteso che qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia del Contratto, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi oggetto del Contratto stesso.

## 16. AMMONTARE DELL'APPALTO

1.Il corrispettivo contrattuale è fissato in euro 10.000.000,00 (diecimilini/00) oltre IVA e al netto delle varianti contrattuali. Oneri per la sicurezza pari ad euro zero.
2.I corrispettivi dovuti al Fornitore da CRUI per le prestazioni contrattuali oggetto di ciascun Ordine di Lavoro sono determinati dal Listino dei servizi offerti di cui all'allegato B - Listino.
3.Il prezzo unitario di ciascun ordinativo, è comprensivo della prestazione dei servizi connessi e, comunque, di ogni altra attività contrattuale relativa al solo specifico ordinativo.
4.I predetti corrispettivi saranno fatturati alla data di apertura di ordinativo e saranno corrisposti da CRUI entro 90 giorni dalla data della fattura, e accreditati, a spese di CRUI, sul conto corrente n. 0122386023 , intestato al Fornitore presso Citibank N.A., Milano, Codice IBAN IT12P0356601600000122386023.
5.Trascorso il termine di cui sopra rimane ferma la facoltà per il Fornitore, previa diffida ad adempiere alla CRUI e trascorsi 30 (trenta) giorni dalla diffida stessa, di procedere alla risoluzione del singolo Ordine di Lavoro.

## 17. VARIANTI INTRODOTTE DALL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

1.La stazione appaltante si riserva la facoltà di richiedere nel corso dell'esecuzione variazioni al contratto, nei limiti previsti dall'art. 120 comma 9 D. Lgs. 36/2023.
2.In relazione a quanto previsto dal comma 11 del citato art. 120, la durata del contratto potrà essere prorogata limitatamente al tempo strettamente necessario per la conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente; in tal caso l'Affidatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni per la Stazione Appaltante

## 18. SUBAPPALTO

Non è ammesso il subappalto.

## 19. GARANZIA FIDEIUSSORIA O CAUZIONE DEFINITIVA

1.Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. 36/2023 l'affidatario è tenuto a prestare, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, una garanzia definitiva nella misura del 10% dell'importo contrattuale, ovvero nella maggiore misura stabilita ai sensi del citato art. 117.
2.La predetta garanzia dovrà essere costituita mediante cauzione prestata con le modalità previste dall'art. 106, del D.Lgs. 36/2023 o mediante fideiussione rilasciata da impresa bancaria o assicurativa in possesso dei requisiti di cui al c. 3 del citato art. 93, e dovrà prevedere espressamente:
- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale
- la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile
- l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

3.La detta cauzione è estesa a tutti gli accessori del debito principale, a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dal Contratto e dall'esecuzione dei singoli Ordinativi.
4.In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che la CRUI, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 12, ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali.
5.La garanzia opera nei confronti della CRUI a far data dalla sottoscrizione del Contratto.
6.La garanzia opera per tutta la durata del Contratto e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto stesso e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate - previa deduzione di eventuali crediti delle Università aderenti e/o della CRUI verso il Fornitore - a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali e decorsi detti termini. La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 117 D.Lgs. n.36/2023. La CRUI provvederà allo svincolo periodicamente soltanto a seguito della presentazione, relativamente a ciascun Ordinativo, da parte delle Università aderenti dei certificati di conformità della fornitura. Ai fini dello svincolo progressivo è ammessa altresì la possibilità che i certificati di verifica di conformità relativi a ciascun ordinativo, così come rilasciati dalle singole Università, siano inviati alla CRUI dal Fornitore.
7.In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dalla CRUI.
8.Qualora l'ammontare della garanzia prestata dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla CRUI.
9.In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo la CRUI ha facoltà di dichiarare risolto il Contratto, fermo restando il risarcimento del danno.
10.L'importo della predetta garanzia definitiva potrà essere ridotto qualora l'affidatario risulti in possesso delle certificazioni indicate all'art. 106, comma8, del D. Lgs. 36/2023, nella misura ivi prevista. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico dovrà presentare alla stazione appaltante copia delle certificazioni ivi indicate, in corso di validità, ovvero produrre documentazione atta a dimostrare la sussistenza delle condizioni che ne consentono la qualificazione quale microimpresa o PMI.
11.La mancata costituzione della garanzia definitiva di cui al presente paragrafo comporta la decadenza dall'affidamento e l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.
In caso di escussione, anche parziale della predetta cauzione definitiva, la stessa dovrà essere reintegrata fino a concorrenza del suo ammontare originario entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante.

## 20. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Responsabile Generale per l'esecuzione del presente Contratto, per parte del Fornitore, è l' Ing. Laura Pullano , che è anche il referente responsabile nei confronti delle Istituzioni e della CRUI; egli avrà la capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore.

## 21. RESPONSABILE DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto di cui all'art. 15 del D.lgs. 36/2023 è il dott. Guido Sperduti.
Il Direttore dell'Esecuzione ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 36/2023 è Jürgen Ambrosi.

## 22. INADEMPIENZE E PENALITA'

1.Qualora l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'Affidatario rispetto alle previsioni del contratto, il Responsabile Unico del Procedimento gli assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a quindici giorni, entro i quali l'Affidatario deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'Affidatario, qualora l'inadempimento permanga, la CRUI risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.
2.Ove si verifichino inadempienze dell'Affidatario nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate dalla CRUI penali, in relazione alla gravità delle inadempienze. La penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza.
3.Fatti salvi i casi di forza maggiore non imputabili all'Affidatario, la stazione appaltante potrà applicare una penale per:

- ritardato avvio dei servizi richiesti entro 5 giorni lavorativi dalla data richiesta;
- ritardo rispetto alla data concordata con l'Ente richiedente per l'avvio ed erogazione dei servizi oggetto di gara.

4.La CRUI potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al Contratto con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione od alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
5.La CRUI potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordine di Lavoro stipulato a seguito dell'emissione. Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nel Contratto non preclude il diritto della CRUI a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell'Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo

6.La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel Contratto non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

## 23. DIFFIDA AD ADEMPIERE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1.Nel caso di difformità delle prestazioni oggetto del contratto rispetto a quanto richiesto, la Stazione Appaltante ha la facoltà di rifiutare la prestazione e di intimare di adempiere alle prestazioni pattuite, a mezzo di lettera raccomandata/PEC, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale l'Affidatario si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto e la CRUI ha la facoltà di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell'Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato Accordo.
2.Nel caso di Inadempienze gravi o ripetute, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il Contratto, a mezzo di lettera raccomandata/PEC, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, compresa l'applicazione delle penali già contestate.
3.In ogni caso, la CRUI non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non eseguite esattamente.
4.La risoluzione comporta altresì il risarcimento da parte dell'Affidatario dei maggiori danni subiti dalla CRUI nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell'Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo.
5.La CRUI comunicherà all'Autorità Nazionale Anticorruzione le violazioni contrattuali riscontrate all'Affidataria in fase di esecuzione del contratto, di cui sia prevista la segnalazione dalla Determinazione AVCP n. 1/2008.

## 24. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

1.Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nell' articolo 122 e ss. del d.lgs. n. 36/2023, il contratto di appalto è risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile, con riserva di risarcimento danni, nei seguenti casi: a) frode nell'esecuzione della prestazione contrattuale;

b) situazione di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore;
c) manifesta incapacità nell'esecuzione della prestazione contrattuale, violazione delle prescrizioni minime previste nel presente capitolato e nell'offerta presentata in fase di gara;
d) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza del lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze nonché ai contratti collettivi di lavoro;
e) subappalto non autorizzato della prestazione;
f) cessione totale o parziale del contratto;
g) quando l'ammontare delle penali applicate nei confronti dell'Affidatario superi il 10% dell'importo contrattuale;
h) mancata reintegrazione della cauzione definitiva nel termine indicato dalla CRUI;
i) ingiustificata interruzione o sospensione del servizio/fornitura per decisione unilaterale dell'Appaltatore;
j) violazione degli obblighi di tutela dei dati e riservatezza, di gravità tale da non consentire l'ulteriore prosecuzione delle obbligazioni contrattuali;

k) qualora l'Appaltatore risultasse destinatario di provvedimenti definitivi o provvisori che dispongano misure di prevenzione o divieti, sospensioni o decadenze previsti dalla normativa antimafia, ovvero di pendenze di procedimenti per l'applicazione delle medesime disposizioni, ovvero di condanne che comportino l'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione;
l) qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa;
m) in tutti i casi in cui, in violazione di quanto prescritto dall'art. 3 della legge 136/2010 e dall'art. 7, comma 1, lett. a del D L. 187/2010 le transazioni finanziarie relative al contratto siano state effettuate senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
n) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara di cui alle premesse nonché per la stipula del Contratto e per lo svolgimento delle attività ivi previste;
o) qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi;
p) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Università aderenti e/o la CRUI;
q) in tutti gli altri casi previsti dalla disciplina di gara, ove la risoluzione di diritto sia espressamente comminata.

2.Resta salva ed impregiudicata la possibilità per la CRUI di procedere alla risoluzione del contratto, anche al di fuori delle ipotesi qui previste, in caso di gravi ed oggettive inadempienze da parte del Fornitore, oltre che nei casi espressamente previsti dall'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.

3.In caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero di procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del D. Lgs. 36/2023, ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4 – ter, del D. Lgs. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, la Stazione Appaltante procederà ai sensi dell'art. 124 del D. Lgs. 50/2016.

4.Ove si proceda alla risoluzione del contratto per fatto imputabile all'Affidatario, sarà riconosciuto a quest'ultimo unicamente l'ammontare relativo alla parte delle prestazioni eseguite in modo completo ed accettate dall'Amministrazione, decurtato delle penali applicabili e degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, determinati anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altro operatore economico il servizio ove non sia stato possibile procedere all'affidamento ai sensi dell'articolo 110, comma 1.

5.L'Impresa dovrà in ogni caso risarcire la CRUI per qualsiasi danno diretto che possa comunque derivare dal suo inadempimento nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell' Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo.

6. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, la CRUI avrà diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo della parte risolta. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R. In ogni caso, resta fermo il diritto della CRUI al risarcimento

dell'ulteriore danno nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell' Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo.

## 25. RECESSO

La CRUI può recedere dal contratto in qualunque tempo secondo quanto previsto all'art. 123 D.Lgs. 36/2023, cui si rinvia.

## 26. CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI

È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo. È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi dell'articolo 120 , c. 12, D.lgs 36/2023.

## 27. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

1.Le parti si impegnano ad esperire ogni iniziativa utile per addivenire ad un'equa e ragionevole composizione dell'eventuale vertenza, prima di adire le vie legali.
2.Nel caso in cui non sia possibile raggiungere in questo modo l'accordo, qualsiasi controversia o vertenza inerente l'esecuzione del contratto sarà decisa dal Foro di Roma.

## 28. STIPULA CONTRATTUALE

In attuazione di quanto previsto dall'art.18 , c. 14 della D. Lgs. 36/2023 il presente contratto è stipulato mediante scrittura privata in modalità elettronica.

## 29. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali.
2. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che il Fornitore è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72.

## 30. BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTO D'AUTORE

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il Fornitore, pertanto, si obbliga a manlevare la CRUI e le singole Università dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.
2. Qualora venga promossa nei confronti di singole Università e/o della CRUI azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, le Università e/o la CRUI sono tenute ad informare prontamente per iscritto al Fornitore delle suddette iniziative giudiziarie.

3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Università aderenti e/o della CRUI, queste, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell' Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti, eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo, nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto.

## 31. TRASPARENZA

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del Contratto;
b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto stesso;
c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del Contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
d) dichiara con riferimento alla presente gara di non avere in corso né di aver praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e seguenti del Trattato UE e gli articoli 2 e seguenti della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse per tutta la durata del Contratto gli impegni e gli obblighi di cui alla lettera c) del precedente comma, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, con facoltà di CRUI di incamerare la cauzione prestata.

## 32. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1.L'Affidatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.
2.L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. L'Affidatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

5. L'Affidatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di riservatezza.
6. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la CRUI ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alle singole Università e/o alla CRUI nei limiti di quanto previsto all'art. 6 dell' Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi in vigore tra le parti eccetto i casi di responsabilità del Fornitore per dolo o colpa grave, che sono esclusi dai limiti di cui all'articolo 6 del sopracitato accordo.

## 33. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Le informazioni e i dati personali che in qualsiasi modo il Fornitore dovesse acquisire in virtù del presente contratto sono oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dei principi generali di liceità, correttezza e trasparenza. Il trattamento dei dati personali in parola è effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati nonché in formato cartaceo e avviene esclusivamente ai fini della corretta e completa gestione del contratto.
2. I dati oggetto di trattamento per le finalità di cui al presente contratto sono conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo strettamente necessario all'espletamento degli adempimenti previsti per legge, decorsi i quali gli stessi verranno distrutti ovvero resi anonimi e utilizzati per sole finalità statistiche. I dati stessi, fatti salvi eventuali obblighi di legge, non possono essere diffusi o comunicati esternamente a soggetti diversi dal Titolare, dai Responsabili e dai soggetti autorizzati al trattamento ovvero, in applicazione delle vigenti disposizioni normative, da Autorità Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni e altri responsabili del trattamento dei dati qualora il Fornitore si avvalga di tali responsabili ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679. Relativamente alle attività di trattamento nell'ambito dell'erogazione dei servizi oggetto del Presente Contratto, sono individuati quali Titolari del trattamento gli Enti sottoscrittori del documento di adesione al presente contratto e il Fornitore è nominato responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Il Fornitore effettuerà il trattamento dei dati personali secondo quanto previsto nel documento Addendum per la Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft", disponibile al link https://aka.ms/DPA, che costituisce parte integrante e sostanziale del Presente Contratto e rappresenta l'accordo per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Rientra nella responsabilità di ciascun Titolare, in base alle attività di trattamento affidate a Microsoft, che tale addendum preveda garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ai trattamenti effettuati.
3. Le parti provvedono ciascuna per quanto di competenza a porre in essere gli adempimenti richiesti dalla vigente normativa in tema di trattamento dei dati personali.

## 34. NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE

1. Fermo restando quanto previsto nel Contratto, quest'ultimo è regolato in via gradata:

a) dal Contratto, dai documenti che costituiscono parte integrante del Contratto, che sono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
b) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;
c) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato;

2. Le clausole del Contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

## 35. CLAUSOLA FINALE

1. La natura delle prestazioni oggetto del presente appalto, come descritto negli articoli che precedono, non consente l'applicazione dell'articolo 35 comma 18 del D. Lgs 36/2023.
2. Il presente contratto è stipulato con gli effetti dell'articolo 90 de D. Lgs 159/2011. In assenza di requisiti o nelle situazioni indicate all'art. 92 comma 3 del codice antimafia si procederà alla risoluzione del contratto.

## 36. ALLEGATI

I seguenti allegati sono parte integrante della presente convenzione:

1. Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi U6536840;
2. Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD)
3. *Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services;*
4. Modulo di adesione per erogazione dei Servizi Microsoft Enterprise Unified Support come da Convenzione tra la CRUI e Microsoft S.r.l.
5. Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft.

| CRUI | Microsoft |
|---|---|
| Firma | Firma |
| Nome della persona che firma (in stampatello) | Nome della persona che firma (in stampatello)<br>Igor Salvoni |

| | |
|---|---|
| Qualifica della persona che firma (in stampatello) | Qualifica della persona che firma (in stampatello)<br>Procuratore Speciale |
| Data | Data<br>13/06/2024 |

Il presente documento è firmato digitalmente ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale e norme connesse.

# LSI Filing / Scanning Header Sheet

**Case #:**

3-0000004953691

**End Customer Name:**

Fondazione Crui per le Universita Italiene

**Sub Reference Number:**

NS

**Master Number:**

*U6536840*

**Doc Type:**

MBSA

**Sales Location:**

Italy

# LSI AUDIT

| Case # | Tier 1 | Tier 2 | Tier 3 | Document Type: | Master ref: |
|---|---|---|---|---|---|
| 3-000000 4953691 | ☒ | ☐ | ☐ | MBSA | U6536840 |
| | Logged By (Alias): V-OLCRIG | | | Sign Off for Logged By: | Date Logged in MSE: 10.06.2014 |
| Customer Name: Fondazione Crui per le Università | Entered By (Alias): V-SAMICH | | | Sign Off for Entered By: | Date Entered in MSL: 10/6/14 |
| | Audited By (Alias): V-ALELSL | | | Sign Off for Audit: | Audit Date: 10.06.2014 |

| MSE | Audit |
|---|---|
| Correct quick ticket name | ☑ |
| Correct country and region | ☑ |
| Primary customer name | ☑ |
| Submitted by Contact | ☑ |
| Sumary field filled in correctly | ☐ |
| AWB number in Notes tab | ☐ |
| Document version in Notes tab | ☑ |
| WO - CP code in Notes tab | ☑ |
| MBS MSA - "Supress Notification" ticked | ☑ |
| **Coversheet** | |
| Filestore header sheet completed | ☑ |

Audit Comments:

| MSL (Agreement Detail) | Entered | Audit Tier I | Audit Tier II |
|---|---|---|---|
| Correct agreement number | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct start effective date | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct Program | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct document | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct pricing agreement type | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct contract type | ☑ | ☐ | ☐ |
| Correct agreement version | ☑ | ☐ | ☐ |
| MBA number | ☑ | | ☐ |
| Sales Location | ☑ | ☑ | ☐ |
| Rec'd by MS and Rec'd by Ops dates correct | ☑ | ☐ | ☐ |
| Customer signature date | ☑ | ☑ | ☐ |
| **MSL (Participants)** | | | |
| Primary contact name correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Primary contact address correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Primary contact data language correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Primary contact notification language correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct start effective date | ☑ | ☑ | ☐ |
| Notices Correspondent name correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Notices Correspondent address correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Notices Correspondent data language correct | ☑ | ☑ | ☐ |
| Notices Correspondent notification language correct | ☑ | ☐ | ☐ |
| Correct start effective date | ☑ | ☑ | ☐ |
| Electronic Notices Correspondent name correct | ☑ | ☐ | |
| Electronic Notices Correspondent address correct | ☐ | ☑ | |
| Electronic Notices Correspondent data language correct | ☐ | ☑ | |
| Electronic Notices Correspondent notification language correct | ☑ | ☑ | |
| Correct start effective date | ☐ | ☑ | |
| **MSL (Agreement Offerings)** | | | |
| Agreement Offerings picked | ☑ | ☑ | ☐ |
| Correct start effective date | ☐ | ☑ | ☐ |
| **MSL (MS Contacts)** | | | |
| Account Manager name picked | ☑ | ☑ | |
| **MSL (Notes - Comments)** | | | |
| Case number entered | ☑ | ☑ | ☐ |

# LSI Contract Coversheet

| | | | |
|---|---|---|---|
| CUSTOMER NAME | FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE | | |
| [illegible] | MBSA vers. 2013 | [illegible] | |
| [illegible] | | [illegible] | |
| [illegible] | | | |
| [illegible] | | | |
| [illegible] | BUSOPSIT@MICROSOFT.COM | | |
| [illegible] | | [illegible] | In attachment two copies signed by Customer |
| [illegible] | | | |

**Failure to provide all info above may put order processing at risk**

**Processing Guidelines can be found on Contracting 360**

**https://msengage-na.partners.extranet.microsoft.com/Contracting360/Pages/default.aspx**

[illegible]

[illegible]

| EOC | AOC | APOC |
|---|---|---|
| MIOL<br>Attn: Licensing Program Operations<br>EPDC 5 Building<br>South County Business Park<br>Leopardstown<br>Dublin 18<br>Ireland | Microsoft Licensing<br>6100 Neil Rd<br>Reno, Nevada 89511<br>USA | Attention to: PREMIER Services Team/Dept 551<br>Microsoft Operations Pte Ltd<br>438B Alexandra Road<br>#04-09/12<br>Block B, Alexandra Technopark<br>Singapore 119968 |

Microsoft Volume Licensing

# Modulo per la Sottoscrizione del Programma

| | |
|---|---|
| Numero MBA/MBSA | U6536240 |
| Numero Contratto | |

Codice Proposta

**Nota:** Inserire i numeri attivi applicabili relativi ai documenti che seguono. Microsoft chiede che tali numeri vengano indicati qui oppure che vengano riportati sotto come nuovi.

Nel presente modulo "Società" può indicare la persona giuridica che stipula la sottoscrizione, la Consociata Iscritta, l'Ente Pubblico, l'Istituto o altri soggetti che stiano stipulando un contratto multilicenza.

Il presente modulo per la sottoscrizione e tutti i documenti contratto identificati nella tabella che segue sono stipulati tra la Società e la Consociata Microsoft contraente alla data di entrata in vigore di seguito indicata.

| Documento Contratto | Numero o Codice |
|---|---|
| Microsoft Business and Services Agreement | X20-10003 |
| <Scegliere il contratto> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere il contratto> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere il contratto> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere il contratto> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere Iscrizione/Registrazione> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere Iscrizione/Registrazione> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere Iscrizione/Registrazione> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere Iscrizione/Registrazione> | Numero o codice del documento |
| <Scegliere Iscrizione/Registrazione> | Numero o codice del documento |
| Descrizione del Documento | Numero o codice del documento |
| Descrizione del Documento | Numero o codice del documento |
| Descrizione del Documento | Numero o codice del documento |
| Descrizione del Documento | Numero o codice del documento |
| Descrizione del Documento | Numero o codice del documento |

Sottoscrivendo il presente modulo, la Società e la Consociata Microsoft concordano sul fatto che entrambe le parti (1) abbiano ricevuto, letto e compreso i documenti contrattuali sopra identificati, inclusi eventuali siti Web o documenti integrati ed eventuali modifiche e (2) accettino di essere vincolate dalle condizioni di tutti i documenti di cui sopra.

## Società

Ragione sociale (deve essere la persona giuridica)* FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE

Firma* _____

Nome e cognome in stampatello* Angelo Riccaboni

Qualifica in stampatello Presidente

Data di Sottoscrizione* 27 MAG 2014

** campi che devono essere necessariamente compilati*

## Consociata Microsoft

Microsoft Ireland Operations Ltd.

N. Partita IVA IE8256796U

Firma _____

Nome e cognome in stampatello

Qualifica in stampatello

Data di Sottoscrizione
(la data in cui la Consociata Microsoft appone la firma)

Microsoft®
Microsoft Ireland Operations Ltd.
10 JUN 2014
Aleksandra Jezierska
Duly Authorised on behalf of
Commercial Customer Operations

Data di Entrata in Vigore
(può essere diversa dalla data di sottoscrizione da parte di Microsoft) 10.06.2014

**Firma facoltativa della seconda Società o firma dell'outsourcer (se applicabile)**

## Società

Ragione sociale (deve essere la persona giuridica)*

Firma* _____

Nome e cognome in stampatello*

Qualifica in stampatello

Data di Sottoscrizione*

** campi che devono essere necessariamente compilati*

## Outsourcer

Ragione sociale (deve essere la persona giuridica)*

Firma* _____

Nome e cognome in stampatello*

Qualifica in stampatello

Data di Sottoscrizione*

** campi che devono essere necessariamente compilati*

Qualora la Società richieda supporti di memorizzazione fisici o contatti aggiuntivi, oppure riporti più *Iscrizioni precedenti, dovrà allegare il modulo o i moduli appropriati al presente modulo per la* sottoscrizione.

Il Responsabile del Procedimento

Il Direttore

Dopo che la Società avrà sottoscritto il presente modulo per la sottoscrizione, dovrà inviarlo, insieme ai Documenti Contratto, al proprio channel partner o all'account manager designato da Microsoft che dovrà recapitarli all'indirizzo che segue. Quando il modulo per la sottoscrizione sarà stato completamente convalidato da Microsoft, la Società ne riceverà una copia per conferma.

***Microsoft Ireland Operations Limited***
Atrium Building Block B
Carmenhall Road
Sandyford Industrial Estate
Dublin 18, Ireland
Attention: EOC Program Operations Dept.

# Modulo per le Informazioni sul Contatto Ulteriore

Il presente modulo può essere utilizzato in combinazione con MBSA, Contratto e Iscrizione/Registrazione. Tuttavia, è necessario inviare un modulo separato per ciascuna iscrizione/registrazione quando ne viene inviata più di una su un modulo per la sottoscrizione. Ai fini dell'interpretazione del presente modulo "persona giuridica" può indicare la persona giuridica che stipula la sottoscrizione, la Società, la Consociata Iscritta, il Government Partner, l'Istituto o altre parti che stiano stipulando un contratto multilicenza. I Contatti principali e i Contatti per le comunicazioni contrattuali inclusi nel presente modulo non sono validi per le iscrizioni o le registrazioni.

Questo modulo si applica a:
- ☒ MBSA
- ☐ Contratto
- ☐ Modulo di Iscrizione/Registrazione Consociata

Inserire la ragione sociale principale nel caso si invii più di un Modulo di Iscrizione/Registrazione Consociata

## *Informazioni relative ai contatti.*

Ciascuna parte comunicherà per iscritto all'altra parte eventuali modifiche alle informazioni relative ai contatti indicate in questa o in queste pagine. Gli asterischi (*) indicano i campi che devono essere necessariamente compilati. Qualora la persona giuridica scelga di designare altri tipi di contatti, gli stessi campi dovranno essere compilati per ciascuna sezione. Fornendo informazioni sui contatti, la persona giuridica accetta che tali informazioni vengano utilizzate per la gestione della presente Iscrizione da parte di Microsoft e di altre parti che aiutano Microsoft a espletare tale compito. Le informazioni personali fornite in relazione al presente contratto verranno trattate e tutelate ai sensi dell'informativa sulla privacy consultabile all'indirizzo https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter.

## *1. Contatto per le comunicazioni aggiuntive.*

Tale contatto riceve tutte le comunicazioni trasmesse da Microsoft. Questo soggetto non avrà alcun accesso online.

**Ragione sociale della persona giuridica*** FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE
**Nome del contatto*: Nome** JÜRGEN **Cognome** AMBROSI
**Indirizzo di posta elettronica del contatto*** ambrosi@fondazionecrui.it
**Via*** Piazza Rondanini, 48
***Città*** ROMA ***Codice postale*** 00185
**Paese*** ITALIA
**Telefono*** +39 0668441601 **Fax**
☒ Il contatto indicato corrisponde a un terzo ed è diverso dalla persona giuridica. Attenzione: il contatto indicato riceverà informazioni personali relative alla persona giuridica.

## *2. Responsabile Software Assurance.*

Questo contatto riceve le comunicazioni relative alle autorizzazioni online per gestire i vantaggi di Software Assurance ai sensi dell'Iscrizione o della Registrazione.

**Ragione sociale della persona giuridica*** FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE
**Nome del contatto*: Nome** JÜRGEN **Cognome** AMBROSI
**Indirizzo di posta elettronica del contatto*** ambrosi@fondazionecrui.it
**Via*** Piazza Rondanini, 48
**Città*** ROMA **Codice postale*** 00185
**Paese*** ITALIA

**Telefono*** +39 0668441601 **Fax**
☒ Il contatto indicato corrisponde a un terzo ed è diverso dalla persona giuridica. Attenzione: il contatto indicato riceverà informazioni personali relative alla persona giuridica.

## *3. Responsabile abbonamenti.*

Questo contatto cederà le licenze "subscription" MSDN, Expression e TechNet Plus ai singoli sottoscrittori in base alla presente Iscrizione o Registrazione. La cessione delle licenze "subscription" è necessaria per l'accesso a tutti i vantaggi online, come i download delle iscrizioni. Questo contatto gestirà anche i supporti di memorizzazione gratuiti o l'acquisto di supporti di memorizzazione aggiuntivi relativi a tali iscrizioni.

**Ragione sociale della persona giuridica*** FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE
**Nome del contatto*: Nome** JÜRGEN **Cognome** AMBROSI
**Indirizzo di posta elettronica del contatto*** ambrosi@fondazionecrui.it
**Via*** Piazza Rondanini, 48
**Città*** ROMA **Codice postale*** 00185
**Paese*** ITALIA
**Telefono*** +39 0668441601 **Fax**
☐ Il contatto indicato corrisponde a un terzo ed è diverso dalla persona giuridica. Attenzione: il contatto indicato riceverà informazioni personali relative alla persona giuridica.

## *4. Responsabile servizi online.*

Tale contatto riceverà le autorizzazioni online per gestire i servizi online ordinati ai sensi dell'Iscrizione o della Registrazione.

**Ragione sociale della persona giuridica***
**Nome del contatto*: Nome** **Cognome**
**Indirizzo di posta elettronica del contatto***
**Via***
**Città*** **Codice postale***
**Paese***
**Telefono*** **Fax**
☐ Il contatto indicato corrisponde a un terzo ed è diverso dalla persona giuridica. Attenzione: il contatto indicato riceverà informazioni personali relative alla persona giuridica.

## *5. CSM (Customer Support Manager).*

nel presente articolo viene designato il Customer Support Manager (CSM) del soggetto per le attività correlate ai servizi di supporto tecnico.

**Ragione sociale della persona giuridica*** FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE
**Nome del contatto*: Nome** JÜRGEN **Cognome** AMBROSI
***Indirizzo di posta elettronica del contatto*** *ambrosi@fondazionecrui.it*
**Via*** Piazza Rondanini, 48
**Città*** ROMA **Codice postale*** 00185
**Paese*** ITALIA
**Telefono*** +39 0668441601 **Fax**

**(Solo per il Giappone)**
**Ragione sociale della persona giuridica***
**Nome del contatto*: Nome** **Cognome**
**Indirizzo di posta elettronica del contatto***
**Via***
**Città*** **Codice postale***
**Paese***
**Telefono*** **Fax**
☐ Il contatto specificato corrisponde a un provider di servizi terzo ed è diverso dalla persona giuridica. Attenzione: il contatto indicato riceverà informazioni personali relative alla persona giuridica. La persona

giuridica autorizza Microsoft a fornire Servizi direttamente al presente provider di servizi terzo e dà atto che questi riceverà informazioni personali relative ai dipendenti dell'entità giuridica. La persona giuridica dà atto e accetta che il presente provider di servizi terzo agisca esclusivamente per suo conto. La persona giuridica è l'unica responsabile dell'utilizzo di qualsiasi Servizio da parte del provider di servizi terzo, della conformità alle condizioni dell'Iscrizione e di qualsiasi azione od omissione correlata ai Servizi.

## 6. *Informazioni relative al contatto principale.*

Una persona interna all'organizzazione fungerà da contatto principale. Tale contatto riceverà le autorizzazioni dell'amministratore online e potrà concedere ad altri soggetti l'accesso online. Il contatto riceverà, inoltre, tutte le comunicazioni, salvo il caso in cui la Società indicherà a Microsoft un eventuale cambiamento.

**Ragione sociale della persona giuridica*** FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE
**Nome del contatto*: Nome** JÜRGEN **Cognome** AMBROSI
**Indirizzo di posta elettronica del contatto*** ambrosi@fondazionecrui.it
**Via*** Piazza Rondanini, 48
**Città*** ROMA **Codice postale*** 00185
**Paese*** ITALIA
**Telefono*** +39 0668441601 **Fax**

## 7. *Informazioni relative al contatto per le comunicazioni e all'amministratore online.*

Questo soggetto riceverà le autorizzazioni dell'amministratore online e potrà concedere ad altri soggetti l'accesso online. Tale contatto riceverà, inoltre, tutte le comunicazioni.

☐ *Informazioni invariate rispetto al contatto principale*
**Ragione sociale della persona giuridica*** FONDAZIONE CRUI PER LE UNIVERSITA' ITALIANE
**Nome del contatto*: Nome** JÜRGEN **Cognome** AMBROSI
**Indirizzo di posta elettronica del contatto*** ambrosi@fondazionecrui.it
**Via*** Piazza Rondanini, 48
**Città*** ROMA **Codice postale*** 00185
**Paese*** ITALIA
**Telefono*** +39 0668441601 **Fax**
☒ Il contatto indicato corrisponde a un terzo ed è diverso dalla persona giuridica. Attenzione: il contatto indicato riceverà informazioni personali relative alla persona giuridica.

arvato BERTELSMANN

MICROSOFT SERVICES PREMIER

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| JL_Processo | Case # | 3-0000004953691 | MS Submitter | busopsit |
| | BPO Specialist | Michta, Jacek | Subsidiary | Italy |
| | Supervisor | Jezierska, Aleksandra | Region | EOC |
| | Date | 1/19/2017 18:11 | Request Type | MBSA |

## Premier Global Validation Checklist

| Check | Question | Cost check | Valid (Y/N) | Remediation steps | Comment |
|---|---|---|---|---|---|
| MBSA | Are all pages present? | MBSA | Yes | | |
| | Did the appropriate Microsoft affiliate sign and date the signature block?* https://msengage-na.partners.extranet.microsoft.com/contracting360/Pages/Who_Can_Sign_Deals.aspx | MBSA | N/A | | |
| | Is contract version on K360? (Verified by footer) | MBSA | Yes | | |
| | Is the footer present? | MBSA | Yes | | |
| | Has the 'Supplemental Customer Contact' form been provided? | MBSA | Yes | | |
| | Is the agreement code included? | MBSA | Yes | | |
| | Is the agreement code the most recent version? | MBSA | Yes | | |
| | Is the Signature page dated by the customer?* | MBSA | Yes | | |
| | Is the Signature page signed by the customer?* | MBSA | Yes | | |

# Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Gennaio 2024

# Sommario

1 Informazioni sul presente documento ..... 3
2 Servizi di Supporto Tecnico ..... 4
**2.1 Modalità di acquisto** ..... 4
**2.2 Descrizione dei servizi** ..... 5
Servizi Proattivi ..... 5
Servizi di pianificazione ..... 5
Servizi Reattivi ..... 11
Gestione dell'assistenza ..... 14
**2.3 Servizi e soluzioni avanzati** ..... 16
Enhanced Designated Engineering ..... 17
Risposta avanzata unificata ..... 20
Risposta Rapida ..... 22
Gestione eventi di Azure ..... 23
Office 365 Engineering Direct ..... 25
Supporto Tecnico Developer ..... 25
GitHub Engineering Direct ..... 25
Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali ..... 25
Azure Engineering Direct ..... 26
Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft ..... 30
**2.4 Supporto Tecnico Multipaese** ..... 30
Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese ..... 30
Modalità di acquisto ..... 31
Termini e condizioni aggiuntivi per il Supporto Tecnico Multipaese ..... 32
**2.5 Condizioni aggiuntive** ..... 32
**2.6 Responsabilità della società** ..... 34

# 1 Informazioni sul presente documento

La Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise fornisce informazioni sui servizi di supporto acquistabili presso Microsoft.

La società dovrà familiarizzare con le descrizioni dei servizi che acquista, inclusi i prerequisiti, le dichiarazioni di non responsabilità, le limitazioni e le sue responsabilità. I servizi che la società acquista saranno elencati nel suo Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (Ordine di Lavoro) o in altra Attestazione di Servizi applicabile che fa riferimento al presente documento e lo incorpora.

Non tutti i servizi elencati nel presente documento sono disponibili a livello globale. Per dettagli su quali servizi sono acquistabili per la propria ubicazione, la società dovrà contattare il rappresentante dei Servizi Microsoft. I servizi disponibili sono soggetti a modifiche.

# 2 Servizi di Supporto Tecnico

I Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (servizi di supporto tecnico) sono una serie completa di servizi per il supporto tecnico enterprise che aiuta ad accelerare la migrazione al cloud, a ottimizzare le soluzioni IT e utilizzare la tecnologia per realizzare nuove opportunità commerciali per qualsiasi fase del ciclo di vita dell'IT. I servizi di supporto tecnico includono:

- Servizi Proattivi che consentono di migliorare l'integrità dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società
- Gestione dell'assistenza che consente di facilitare la pianificazione e l'implementazione
- Servizi di risoluzione dei problemi 24/7 con assegnazione di priorità per intervenire con rapidità e ridurre i tempi di inattività

## 2.1 Modalità di acquisto

I servizi di supporto tecnico sono disponibili sotto forma di Pacchetto Base, con servizi aggiuntivi, soluzioni e servizi avanzati acquistabili ai sensi di un contratto esistente per il Pacchetto Base riportato nell'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise nella modalità descritta di seguito.

| Elemento | Descrizione |
|---|---|
| Pacchetto Base | Combinazione di Servizi Proattivi, reattivi e di gestione dell'assistenza che forniscono supporto per i prodotti e/o i servizi online di Microsoft in uso nell'organizzazione della società. Parte del Pacchetto Base include una Flex Allowance* da utilizzare per aggiungere Servizi Proattivi (contrassegnati con "+"), servizi e soluzioni avanzati e/o Servizi Proattivi Personalizzati al Pacchetto Base. I servizi inclusi nel Pacchetto Base sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutta la presente sezione. |
| Servizi aggiuntivi | Sono disponibili servizi di supporto tecnico tra cui Servizi Proattivi aggiuntivi integrabili al Pacchetto Base durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione. |
| Servizi e soluzioni avanzati | Servizi di supporto tecnico, specifici per un sistema IT della società o per un determinato prodotto Microsoft, possono essere aggiunti al Pacchetto Base del supporto tecnico durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione. |

| | |
|---|---|
| Supporto Multipaese | Il Supporto Tecnico Multipaese offre alla società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro). |

*Flex Allowance è una parte flessibile del prezzo di listino del Pacchetto Base che può essere applicata all'acquisto di Servizi Proattivi, servizi e soluzioni avanzati, Crediti Proattivi o Servizi Proattivi Personalizzati al momento dell'acquisto dei servizi. Il rappresentante Microsoft fornirà la parte del prezzo di listino del Pacchetto Base disponibile per l'utilizzo come Flex Allowance. Le seguenti condizioni si applicano all'assegnazione della Flex Allowance:

- È possibile applicare fino al 20% o 50.000 dollari, a seconda di quale sia l'importo più alto, della Flex Allowance della società all'acquisto di Crediti Proattivi o di Servizi Proattivi Personalizzati.
- La Flex Allowance è allocata su base annuale e tutti i servizi a cui è stata applicata la Flex Allowance devono essere utilizzati durante il periodo di validità annuale applicabile.
- La Flex Allowance non può essere utilizzata per i servizi di Gestione dell'assistenza, come definito nel presente documento.
- Qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio con Flex Allowance e desideri sostituirlo con un altro, potrà applicare il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con la risorsa responsabile della fornitura del servizio.
- Tutte le Flex Allowance disponibili devono essere assegnate per l'esecuzione del contratto, altrimenti verranno annullate.

## 2.2 Descrizione dei servizi

Gli elementi che compongono il pacchetto di servizi di supporto tecnico sono descritti nella presente sezione. Sono elencati anche i servizi che potrebbero essere aggiunti al Pacchetto Base della società o aggiunti entro il termine previsto dal contratto.

### Servizi Proattivi

I Servizi Proattivi aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft della società e saranno programmati in modo da garantire la disponibilità delle risorse e la fornitura durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile. I Servizi Proattivi che seguono sono disponibili nella modalità indicata sotto o dettagliata nell'Ordine di Lavoro della società. La fornitura in loco potrebbe non essere disponibile per tutti i servizi e in tutte le aree geografiche. La fornitura sarà remota, salvo diversamente concordato per iscritto e a un costo aggiuntivo o salvo se espressamente venduto come servizio in loco.

### Servizi di pianificazione

I servizi di pianificazione forniscono valutazioni e commenti sull'infrastruttura, i dati, l'applicazione e l'ambiente di protezione correnti della società per consentire alla società stessa di pianificare l'implementazione della correzione, dell'aggiornamento, della migrazione, della distribuzione o della soluzione che le permetta di ottenere i risultati desiderati.

| Tipi di servizi di pianificazione | Pianificazione |
|---|---|
| **Modello di Verifica** | + |
| **Servizi per l'Architettura** | + |

+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile*

**Modello di Verifica:** Impegno per fornire una dimostrazione grazie alla quale la società può valutare la fattibilità di una soluzione tecnica proposta. L'evidenza può essere sotto forma di prototipi funzionanti, documenti e progetti, ma in genere non si tratta di materiale pronto per la produzione.

**Servizi per l'Architettura**:Impegno strutturato sotto forma di discussioni condotte da un esperto Microsoft. I nostri esperti lavoreranno con le società per tradurre i requisiti aziendali in architetture di soluzioni personalizzate che accelereranno il successo della distribuzione. Queste discussioni possono implicare la valutazione di requisiti tecnici, l'esame della progettazione dell'architettura esistente e la fornitura di informazioni tecniche approfondite sulle procedure consigliate dell'architettura della soluzione. Questo processo ha lo scopo di creare un progetto di soluzione tecnica che si allinei con gli obiettivi specificati e che funga da documento di riferimento fondamentale per la fase di distribuzione della produzione.

**Servizi di implementazione**

I servizi di implementazione offrono competenze nella gestione tecnica e dei progetti per velocizzare la progettazione, la distribuzione, la migrazione, l'aggiornamento e l'implementazione delle soluzioni tecnologiche di Microsoft.

| Tipi di servizi di implementazione | Pianificazione |
|---|---|
| **Servizi di Onboarding** | + |

+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

**Servizi di Onboarding:** Impegno diretto con una risorsa di Microsoft per fornire assistenza durante la fase di distribuzione, migrazione, aggiornamento o sviluppo delle funzionalità. L'assistenza può includere la pianificazione e la convalida di un modello di prova o di un carico di lavoro in produzione utilizzando i prodotti Microsoft.

**Servizi di manutenzione**

I servizi di manutenzione aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse.

| Tipi di servizi di manutenzione | Pianificazione |
|---|---|
| **Valutazione su richiesta** | ✓ |
| **Programma di Valutazione** | + |
| **Valutazione Offline** | + |
| **Monitoraggio Proattivo** | + |
| **Programmi Proattivi sulle Operazioni (Proactive Operations Program o "POP")** | + |
| **Programma di valutazione integrità e rischi (Risk and Health Assessment Program o "RAP") come Servizio** | + |

✓ *- Incluso nel Pacchetto Base della società.*
\+ *- Servizio aggiuntivo acquistabile.*

**Valutazione su richiesta:** Accesso a una piattaforma di valutazione automatizzata self-service online che utilizza le analisi dei log per analizzare e valutare l'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società. Le Valutazioni su richiesta riguardano tecnologie limitate. L'utilizzo di tale servizio di valutazione richiede la disponibilità di un servizio Azure attivo con soglie dei dati adeguate ad abilitare il servizio di valutazione su richiesta. Microsoft può fornire assistenza per abilitare l'installazione iniziale del servizio. Unitamente alla Valutazione su richiesta e dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, una risorsa di Microsoft in loco (per un massimo di due giorni) o una risorsa di Microsoft da remoto (per un massimo di un giorno) sono a disposizione per aiutare ad analizzare i dati e ad assegnare le priorità alle correzioni consigliate in base al contratto di assistenza stipulato. Le valutazioni in loco potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche.

**Programma di Valutazione:** Valutazione della progettazione, dell'implementazione tecnica, dei processi o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Al termine della valutazione, la risorsa Microsoft lavorerà direttamente con la società per porre rimedio a possibili problemi e fornire un rapporto contenente la valutazione tecnica dell'ambiente della società, che potrà includere una pianificazione delle attività correttive.

**Valutazione Offline**: Valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto o da una risorsa di Microsoft presso l'ubicazione della società. I dati raccolti vengono analizzati, utilizzando strumenti locali, da Microsoft, che redige un rapporto degli accertamenti effettuati e consigli in merito alle correzioni.

**Monitoraggio Proattivo:** Fornitura di strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e consigli per l'ottimizzazione dei processi di gestione degli eventi imprevisti sul server della società. Questo servizio consente alla società di creare matrici relative agli eventi imprevisti, di analizzare i principali eventi imprevisti e di realizzare il progetto per un team di tecnici dedicati.

**Programmi Proattivi sulle Operazioni ("POP"):** Revisione, svolta insieme al personale della società, della pianificazione, della progettazione, dell'implementazione o dei processi operativi della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Questa revisione è condotta sia in sede che da postazione remota da una risorsa di Microsoft.

**Programma di valutazione integrità e rischi come Servizio ("RAP" come Servizio):** Valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto. I dati raccolti vengono analizzati da Microsoft per creare un rapporto degli accertamenti effettuati contenente consigli in merito alla correzioni. Questo servizio è disponibile per la consegna in loco o in remoto.

**Servizi di ottimizzazione**

I servizi di ottimizzazione si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento della società in tecnologia. Questi servizi potranno includere l'amministrazione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.

| Tipi di servizi di ottimizzazione | Pianificazione |
|---|---|
| **Servizi di Adozione** | + |
| **Servizi Incentrati sullo Sviluppo** | + |
| **Gestione dei Servizi IT** | + |
| **Servizi di Protezione** | + |

**+** - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

**Servizi di Adozione:** Servizi di supporto dell'adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono supporto nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. Le società hanno accesso a risorse con competenze, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.

**Servizi Incentrati sullo Sviluppo:** Servizi che aiutano il personale della società a creare e a distribuire applicazioni basate sulle tecnologie Microsoft, nonché a fornire supporto tecnico per tali applicazioni.

**Analisi dei Servizi per gli Sviluppatori:** Valutazione annuale delle procedure di sviluppo delle applicazioni per offrire alle società suggerimenti pratici per sviluppare applicazioni e soluzioni su piattaforme Microsoft.

**Attività Proattive di Supporto per lo Sviluppo:** Aiutano nella creazione e nello sviluppo di applicazioni sulla piattaforma Microsoft che integrino le tecnologie Microsoft, con particolare riguardo agli strumenti e alle tecnologie di sviluppo Microsoft. Tale servizio viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.

**Gestione dei Servizi IT:** Una suite di servizi progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. I servizi moderni di Gestione dei Servizi IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud. I servizi di Gestione dei Servizi IT possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

**Servizi di Protezione:** Le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne. I servizi di protezione possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

**Servizi di formazione**

I servizi di formazione offrono corsi in grado di migliorare le competenze tecniche e operative del personale della società responsabile del supporto tecnico tramite istruzioni in loco, online o su richiesta.

| Tipi di servizi di formazione | Pianificazione |
|---|---|
| **Formazione su richiesta** | ✓ |
| **Webcast** | ✓ |
| **Chalk and Talk** | + |
| **Workshop** | + |

✓ - *Incluso nel Pacchetto Base della società.*
\+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

**Formazione su richiesta:** Accesso a una raccolta di materiali di formazione e laboratori online tramite una piattaforma digitale di raccolta di workshop sviluppata da tecnici del supporto di Microsoft.

**Webcast:** Accesso a sessioni di formazione live ospitate da Microsoft, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, erogate in remoto online.

**Chalk and Talk:** Brevi servizi interattivi, in genere sessioni giornaliere, sotto forma di lezione con dimostrazione, in cui vengono trattati argomenti relativi ai prodotti e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft.

**Workshop:** Sessioni di formazione tecnica di livello avanzato, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft. I workshop possono essere acquistati in base al numero di partecipanti o come risorsa fornita esclusivamente all'organizzazione della società, secondo quanto riportato nell'Ordine di Lavoro della società. I workshop non possono essere registrati senza l'autorizzazione scritta esplicita di Microsoft.

**Servizi Proattivi aggiuntivi**

| Altri tipi di Servizi Proattivi | Pianificazione |
|---|---|
| **Servizi Proattivi Personalizzati (servizi di Manutenzione, Ottimizzazione e Formazione)** | + |
| **Advisor Tecnologia di Supporto** | + |
| **Designated Engineering** | + |

+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

**Servizi Proattivi Personalizzati:** Impegno mirato, con le risorse Microsoft, per erogare, su indicazione della società, in modalità frontale o online, servizi che non vengono altrimenti descritti nel presente documento. Tali interventi includono i tipi di servizi di manutenzione, ottimizzazione e formazione.

**Advisor Tecnologia di Supporto (Support Technology Advisor, STA):** Un servizio personalizzato che fornisce una valutazione tecnologica che supporta gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo, l'ottimizzazione, l'adozione o la sostenibilità dei carichi di lavoro, fornita da una risorsa Microsoft. Questo servizio può includere un piano e materiale sussidiario su misura per l'ambiente della società e gli obiettivi aziendali.

**Designated Engineering (DE):** Soluzione/i curata/e e orientata/e ai risultati, basata/e su procedure e principi consigliati da Microsoft che massimizzano il valore dell'investimento nella tecnologia Microsoft. Un esperto tecnico principale lavorerà a stretto contatto con il team della Società per tutta la durata dell'impegno e se necessario si avvarrà di altri esperti Microsoft per fornire una guida tecnica su misura per l'ambiente della Società, per aiutare nella distribuzione e/o nell'ottimizzazione delle soluzioni Microsoft. Questi interventi contengono servizi proattivi predefiniti integrati mirati a risultati specifici, compresi servizi che vanno dalla valutazione e pianificazione, all'aggiornamento delle competenze e alla progettazione, alla configurazione e all'implementazione.

**Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio**

- La società dovrà disporre di un regolare contratto di assistenza per Microsoft Unified Support per far fronte ai propri servizi DE. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio DE della società sarà risolto contestualmente.
- I servizi DE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (9.00 - 17.30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività).
- I servizi DE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifici scelti dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi DE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi DE vengono erogati da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.

| Altri elementi proattivi | Pianificazione |
|---|---|
| **Crediti Proattivi** | + |

**Crediti Proattivi:** Valore dei servizi di scambio indicato come crediti nell'Ordine di Lavoro della società. I Crediti Proattivi possono essere sostituiti con, o applicati a, uno o più servizi aggiuntivi specificati, nella modalità descritta nel presente documento, e alle tariffe correnti che sono fornite dal rappresentante dei Servizi Microsoft della società. Dopo aver selezionato il servizio aggiuntivo disponibile, Microsoft detrarrà dal saldo disponibile della società il valore del servizio, arrotondato all'unità più vicina.

## Servizi Reattivi

I Servizi Reattivi aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società e sono in genere utilizzati su richiesta. I Servizi Reattivi che seguono sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga attualmente il supporto tecnico, fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Ordine di Lavoro della società. Tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto.

| Tipi di servizi reattivi | |
|---|---|
| **Supporto Tecnico di Consulenza** | ✓ |
| **Supporto per la Risoluzione dei Problemi** | ✓ |
| **Gestione del Supporto Reattivo** | ✓ |

| Tipi di servizi reattivi | |
|---|---|
| **Analisi delle Cause Radice** | + |
| **Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo** | + |

✓ - *Incluso nel Pacchetto Base della società.*

**+** - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

**Supporto Tecnico di Consulenza:** Assistenza telefonica a breve termine (limitata a sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti IT. Il Supporto Tecnico di Consulenza potranno comprendere consulenze, materiale sussidiario e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare la società a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. Gli scenari relativi all'architettura, allo sviluppo di soluzioni e alla personalizzazione non rientrano nell'ambito dei Servizi di Consulenza.

**Supporto per la Risoluzione dei Problemi:** Tale assistenza per problemi con sintomi particolari riscontrati durante l'utilizzo di prodotti Microsoft include la risoluzione di problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft. Le richieste di intervento in caso di eventi imprevisti possono essere formulate per telefono o tramite Web. Le richieste di supporto per servizi e prodotti, non coperte dal portale di supporto dei servizi online applicabile, vengono gestite dal portale online di Servizi Microsoft.

Le definizioni di gravità e una stima dei tempi di risposta iniziali da parte di Microsoft agli eventi imprevisti sono illustrati in dettaglio nelle tabelle riportate di seguito. Il termine "Risposta alla prima chiamata" è definito come il contatto iniziale non automatizzato via telefono o e-mail.

Su richiesta della società, Microsoft potrà collaborare con fornitori terzi di tecnologia per contribuire alla risoluzione di complesse problematiche relative all'interoperabilità dei prodotti multi-vendor; tuttavia è responsabilità del terzo erogare supporto tecnico per il proprio prodotto.

La gravità dell'evento imprevisto determina i livelli di risposta da parte di Microsoft, la stima dei tempi di risposta iniziali e le responsabilità della società. La società è responsabile della definizione dell'impatto aziendale rispetto all'organizzazione e, d'intesa con Microsoft, Microsoft le assegnerà il livello di gravità appropriato. La società può chiedere di variare il livello di gravità mentre è in atto un evento imprevisto per riflettere l'impatto aziendale.

| Gravità e situazione | Risposta prevista di Microsoft | Risposta prevista della società |
|---|---|---|
| **Gravità 1**<br>Sistema aziendale critico inattivo:<br>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.<br>Necessità di un intervento immediato | Componenti di Azure[1] - Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno<br>Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno<br>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche[2]<br>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[3]<br>Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti<br>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto | Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft<br>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[3]<br>Accesso e risposta rapidi<br>Formulazione telefonica o invio tramite Web |
| **Gravità A**<br>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:<br>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi<br>Necessità di intervento entro un'ora | Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno<br>Supervisione della situazione critica[2]<br>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[2] | Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[3]<br>Accesso e risposta rapidi<br>Formulazione telefonica o invio tramite Web |
| **Gravità B**<br>Impatto aziendale moderato:<br>Perdita moderata o riduzione delle prestazioni dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente<br>Necessità di intervento entro due ore lavorative[4] | Risposta alla prima chiamata in due ore o meno<br>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio [4] | Allocazione delle risorse appropriate per allinearsi allo stesso impegno di Microsoft<br>Accesso e risposta dell'autorità di controllo modifiche entro quattro ore lavorative<br>Formulazione telefonica o invio tramite Web |
| **Gravità C**<br>Impatto commerciale minore:<br>Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche | Risposta alla prima chiamata in quattro ore o meno<br>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio [4] | Informazioni di contatto accurate su chi segue il caso<br>Intervento entro 24 ore<br>Formulazione telefonica o invio tramite Web |

| Gravità e situazione | Risposta prevista di Microsoft | Risposta prevista della società |
|---|---|---|
| minimo impedimento dei servizi | | |
| Necessità di intervento entro quattro ore lavorative[4] | | |

*[1] Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure della società non include Azure StorSimple, GitHub AE, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione.*

*[2] I responsabili delle situazioni critiche contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.*

*[3] È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema.*

*[4] L'orario di ufficio va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di ufficio potrà essere leggermente diverso nel Paese della società.*

**Gestione del Supporto Reattivo:** Tramite la Gestione del Supporto Reattivo è possibile supervisionare gli eventi imprevisti del supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. La Gestione dell'assistenza verrà utilizzata per la Gestione del Supporto Reattivo di tutte le richieste di supporto.

In relazione alle tabelle di risposta agli eventi imprevisti di Gravità B e C riportate sopra, per quanto riguarda gli eventi imprevisti la cui gravità ha un impatto aziendale standard, il servizio è disponibile, su richiesta della società, alla risorsa di Microsoft assegnata alla risoluzione del problema durante l'orario di ufficio. Tale risorsa può anche fornire aggiornamenti sull'escalation, quando richiesto. Per quanto riguarda gli incidenti di Gravità 1 e A, viene avviata e eseguita automaticamente una procedura avanzata di escalation. La risorsa Microsoft assegnata si occuperà di garantire che vengano intraprese le azioni tecniche necessarie per giungere a una soluzione, nonché di fornire alla società aggiornamenti sullo stato e un piano di intervento.

Per la copertura estesa al di fuori dell'orario di ufficio è possibile acquistare ore di Gestione del Supporto Reattivo aggiuntive.

**Analisi delle Cause Radice:** Quando richiesto in modo esplicito prima della risoluzione di un evento imprevisto, Microsoft eseguirà un'analisi strutturata delle cause potenziali di un singolo incidente o di una serie di problemi correlati. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici.  L'Analisi delle Cause Radice è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi.

**Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo**: La società potrà scegliere di acquistare ore aggiuntive per fornire la Gestione del Supporto Reattivo. Tali risorse funzioneranno da remoto e forniranno il servizio durante l'orario di ufficio nel fuso orario concordato per iscritto. Questo servizio viene fornito in inglese e, se disponibile, può essere fornito nella lingua parlata della società. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## Gestione dell'assistenza

La Gestione dell'assistenza (Service Delivery Management, "SDM") è inclusa nei servizi di supporto tecnico della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro. Si

possono aggiungere ulteriori servizi di gestione dell'assistenza acquistando altri servizi o servizi e soluzioni avanzati.

I servizi SDM sono forniti digitalmente e da un account manager per il successo della società designato. Tale risorsa specifica potrà operare sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società.

**Ambito di Gestione dell'assistenza**

Sono disponibili i seguenti servizi SDM:

| Tipi di servizi di gestione dell'assistenza | Pianificazione |
|---|---|
| **Abilitazione dell'Organizzazione della società** | ✓ |
| **Materiale sussidiario sugli Aggiornamenti della sicurezza, sui Servizi e sui Prodotti Microsoft** | ✓ |
| **Gestione e sviluppo del programma** | ✓ |
| **Onboarding del supporto Unified Enterprise** | ✓ |
| **Programma di Successo del Cloud** | + |
| **Sostenitore per Developer di tipo Cloud Solution Architect** | ✓[1] |
| **Gestione delle Relazioni Esecutive** | ✓ |
| **Componente Aggiuntivo di Gestione dell'assistenza** | + |
| **Gestione dell'assistenza in loco** | + |

✓ - *Incluso nel Pacchetto Base della società.*

\+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

✓[1] - *Servizi aggiuntivi che potranno essere erogati da Microsoft.*

**Abilitazione dell'Organizzazione della società:** Materiale sussidiario e informazioni fornite all'Amministratore del servizio di Supporto designato su come gestire l'utilizzo dei servizi di Unified Support e prepararvi a utilizzare i servizi digitali e reattivi di Unified Support.

**Materiale sussidiario sugli Aggiornamenti della sicurezza, sui Servizi e sui Prodotti Microsoft:** Informazioni condivise con la società riguardo a importanti caratteristiche e modifiche dei prodotti e servizi imminenti, nonché ai bollettini di sicurezza per le tecnologie Microsoft.

**Gestione e sviluppo del programma:** Attività progettate per pianificare, proporre e gestire i servizi del programma di supporto della società, in tutta l'organizzazione per aiutare a ottenere un maggior valore dagli investimenti nella tecnologia e nei servizi Microsoft. Microsoft può raccomandare una varietà di servizi pensati per aiutare a ottenere risultati aziendali e tecnologici chiave, utilizzando le funzionalità incluse nel supporto del Pacchetto Base, nonché servizi aggiuntivi acquistabili.

**Onboarding dell'Unified Support:** Attività per supportare l'avvio in Unified Support, compresa l'introduzione e la promozione delle capacità self-service nel portale di supporto online, con l'obiettivo di garantire un utilizzo tempestivo dei servizi di Unified Support.

**Programma di Successo del Cloud:** I servizi di pianificazione e consegna sono stati inclusi per aiutare a ottenere risultati cloud specifici, consentendo di accelerare l'implementazione, l'adozione e il valore realizzato delle tecnologie di Microsoft Cloud.

**Sostenitore per Developer di tipo Cloud Solution Architect:** Una risorsa di supporto tecnico Microsoft incentrata sullo sviluppo che fornirà consulenza strategica e materiale sussidiario per accelerare l'innovazione e promuovere l'efficienza durante tutto il ciclo di vita dello sviluppo software. Tali risorse limitate potranno essere assegnate da Microsoft in base alle condizioni consentite.

**Gestione delle Relazioni Esecutive:** Una serie di attività per garantire che il team di supporto tecnico Microsoft sia in linea con le priorità strategiche dell'organizzazione e sia coinvolto con i decision maker chiave e tecnologici.

**Componente Aggiuntivo di Gestione dell'assistenza:** La società potrà scegliere di acquistare altre risorse SDM personalizzate per i servizi di gestione dell'assistenza, all'interno di un ambito di lavoro predeterminato. Tali risorse non vengono illustrate in dettaglio e in modo esplicito nel presente documento. Questo servizio dipende anche dalla disponibilità delle risorse di Microsoft. Esse opereranno sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società. In caso di consegna in loco, si applicheranno le seguenti restrizioni.

**Gestione dell'assistenza in loco:** La società potrà richiedere al proprio account manager per il successo della società di effettuare visite in loco; tale account manager potrà applicare un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## 2.3 Servizi e soluzioni avanzati

Oltre ai servizi erogati nell'ambito del Pacchetto Base o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare le soluzioni e i servizi avanzati facoltativi che seguono. Soluzioni e servizi avanzati sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potranno essere definiti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

| Servizio | Pianificazione |
|---|---|
| **Enhanced Designated Engineering** | + |
| **Risposta avanzata unificata** | + |
| **Risposta Rapida** | + |
| **Gestione eventi di Azure** | + |

| Servizio | Pianificazione |
|---|---|
| **O365 Engineering Direct** | + |
| **Supporto Tecnico Developer** | +[1] |
| **GitHub Engineering Direct** | + |
| **Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali** | + |
| **Azure Engineering Direct** | + |
| **Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft** | + |

+ *- Servizio aggiuntivo acquistabile.*

+[1] *- Servizio aggiuntivo acquistabile fino al raggiungimento di una quantità massima.*

## Enhanced Designated Engineering

**Enhanced Designated Engineering (EDE):** Un servizio clienti che fornisce un impegno tecnico profondo e continuo per le società con scenari complessi. Questa offerta è concepita per soddisfare le esigenze e i risultati della società fornendo un tecnico designato che costruirà una profonda conoscenza dell'ambiente o della soluzione della società e supporterà gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'ottimizzazione, l'adozione o la compatibilità del carico di lavoro. I servizi EDE potranno essere acquistati come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare Servizi Proattivi in un determinato ambito.

Quando acquistati in blocchi di ore, le ore dei servizi EDE vengono quindi detratte dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate.

Le offerte EDE predefinite sono personalizzate in base all'ambiente della società e consentono alla società di raggiungere il risultato desiderato.  Queste offerte includono Servizi Proattivi predefiniti integrati.

Le aree principali dei servizi EDE si articolano come segue:

- Conoscenza approfondita da parte della società delle proprie esigenze aziendali attuali e future e configurazione dell'ambiente del reparto IT in uso per ottimizzare le prestazioni.
- Documentazione e condivisione di consigli in merito all'utilizzo dei materiali forniti con i servizi di supporto tecnico (ad esempio revisioni della compatibilità, controlli dell'integrità, workshop, programmi di valutazione del rischio e così via)
- Contributo a mantenere coerenti le attività di distribuzione e operative con le implementazioni correnti e pianificate delle tecnologie Microsoft da parte della società.
- Miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale IT della società.
- Sviluppo e implementazione di strategie volte a prevenire futuri eventi imprevisti e a incrementare la disponibilità nel sistema delle tecnologie Microsoft utilizzate dalla società.
- Contributo per determinare la causa radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire consigli al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate

Indipendentemente dalla modalità di acquisto dei servizi EDE, saranno allocate, classificate in ordine di priorità e assegnate delle risorse secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento. Esse saranno poi documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi. La società cliente del Supporto Tecnico Multipaese deve assegnare l'EDE all'ubicazione al momento della stipula del contratto prima del piano di erogazione dei Servizi.

**Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio**

- La società dovrà disporre di un regolare contratto di assistenza per Microsoft Unified Support per far fronte ai servizi EDE della società. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio EDE della società sarà risolto contestualmente.
- I servizi EDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (9.00 - 17.30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività).
- I servizi EDE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifici scelti dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi EDE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi EDE vengono forniti da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.

**Enhanced Designated Engineering Reattiva (REDE):** Un impegno tecnico profondo e continuo incentrato sulla risoluzione accelerata degli incidenti del supporto reattivo in linea con i prodotti e i servizi online specifici di Microsoft selezionati dalla società e indicati nell'Ordine di Lavoro. I servizi REDE saranno forniti da un tecnico designato che acquisirà una conoscenza approfondita dell'utilizzo di prodotti e servizi online di Microsoft all'interno dell'ambiente della società. Le ore dei servizi REDE vengono detratte dal monte ore totale acquistato dalla società man mano che vengono utilizzate ed erogate.

Le aree principali dei servizi REDE si articolano come segue:

- Condurre una riunione iniziale per discutere le priorità e gli elementi consigliati. I risultati di questa riunione saranno documentati nel piano di erogazione dei servizi della società.
- Partecipare alla risoluzione degli incidenti del supporto tecnico di Gravità 1 e Gravità A.
- Su richiesta, partecipare alla risoluzione di altri incidenti del supporto tecnico per gravità.
- Lavorare in collaborazione con le risorse di Gestione dell'assistenza e le risorse di Gestione di Supporto Reattivo, nonché con qualsiasi altra risorsa Microsoft impiegata nelle attività attinenti agli incidenti del supporto, per facilitare la pianificazione e la risoluzione degli incidenti del supporto reattivo in modo efficiente ed efficace per la prevenzione di casi futuri.
- **Servizi Reattivi**
    - Sviluppare e mantenere una profonda conoscenza dell'uso dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società e incorporare tale conoscenza nelle attività relative alla risoluzione degli incidenti del supporto.

  - Fornire ai tecnici del supporto tecnico Microsoft informazioni sull'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società.
  - Fornire competenze avanzate di risoluzione dei problemi e debug per facilitare la risoluzione rapida degli incidenti del supporto tecnico.
  - Quando disponibile per i prodotti e servizi online di Microsoft del caso, Microsoft eseguirà l'analisi delle cause radice sugli incidenti critici d'impatto aziendale e darà consigli su come è possibile mitigare in futuro problemi simili.
  - Inoltre, il tecnico REDE può introdurre risorse tecniche aggiuntive ove necessario.
- **Servizi Proattivi**
  - Documentare e condividere con la società consigli sull'uso di servizi di supporto proattivo (ad es. revisioni della supportabilità, controlli dell'integrità, workshop e programmi di valutazione del rischio) per individuare opportunità di miglioramento dei tempi di attività e mitigare le interruzioni delle funzioni aziendali critiche.
  - Su richiesta della società, il tecnico REDE può eseguire servizi proattivi concordati.

**Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio**

- La società dovrà eseguire e mantenere un contratto per Microsoft Unified Support affinché Microsoft possa erogare i servizi REDE. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio REDE della società sarà risolto contestualmente.
- Il tecnico REDE viene assegnato in aggiunta alla risorsa Microsoft incaricata della risoluzione tecnica e responsabile della risoluzione degli incidenti del supporto.
- I servizi REDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (9.00 - 17.30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività).
- I servizi REDE vengono forniti alla/e ubicazione/i di supporto designata/e in cui tali servizi vengono acquistati come indicati nell'Ordine di Lavoro della società.
- I servizi REDE vengono erogati da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.
- I servizi REDE non modificano i tempi di risposta agli incidenti del supporto reattivo applicabili tramite altre offerte di supporto tecnico Microsoft a cui la società ha diritto.

**Responsabilità della società**

L'ottimizzazione dei vantaggi dei servizi REDE della società è subordinata al rispetto delle seguenti responsabilità da parte della stessa. Il mancato rispetto delle seguenti responsabilità potrebbe comportare ritardi nell'erogazione del servizio oppure ostacolare la capacità di esecuzione dei servizi di Microsoft.

- La società fornirà al tecnico REDE orientamento, formazione, documentazione e altre comunicazioni necessarie per facilitare una conoscenza approfondita dell'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nel proprio ambiente.

- La società dovrà avviare richieste di risoluzione di incidenti del supporto e collaborare attivamente con Microsoft alla diagnosi e alla risoluzione degli stessi.
- La società deve fungere da amministratrice del proprio ambiente.
- Su richiesta, la società deve fornire informazioni sulla risoluzione dei problemi (ad esempio, file di debug e log di traccia).

### Risposta avanzata unificata

**Risposta avanzata unificata**: la Risposta avanzata unificata (Unified Enhanced Response, UER) fornisce un supporto reattivo accelerato per i prodotti e servizi cloud, con un percorso di trasferimento più rapido per tutte le situazioni critiche ("crit sits") e attraverso un'assegnazione di risorse dal team di Gestione avanzata degli incidenti designato per la società, ai fini di una migliore gestione reattiva degli incidenti. Le società potranno acquistare Risposta avanzata unificata in aggiunta al contratto di supporto base Unified Enterprise o aggiungerlo in qualsiasi momento durante il periodo di validità di un contratto di supporto base Unified Enterprise attivo.

Per ricevere supporto UER per i i servizi cloud e prodotti Microsoft, la società dovrà inviare un incidente per telefono o via Web. Se aperte con Gravità 1 o Gravità A, le richieste di supporto per la risoluzione dei problemi verranno automaticamente indirizzate con il tempo di risposta migliorato e, per la gestione avanzata degli incidenti, verrà assegnato automaticamente l'apposito team.

**Gestione avanzata degli incidenti:** il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile 24/7, 365 giorni all'anno per tutte le richieste di supporto per la risoluzione dei problemi di Gravità 1 o Gravità A. Alle società viene assegnato un pool designato di risorse con conoscenza degli obiettivi aziendali e dell'ambiente della società. Queste risorse sono assegnate in aggiunta alle risorse di risoluzione tecnica e sono responsabili della supervisione di tutti gli incidenti del supporto in situazioni critiche per promuovere una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. Le risorse del team di Gestione avanzata degli incidenti designato per la società può essere contattato direttamente via e-mail 24/7 e garantirà un progresso tecnico continuo fornendo aggiornamenti sullo stato frequente e sull'escalation nonché un piano d'azione.

Per qualsiasi incidente di Gravità 1, un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti fornirà anche una revisione della gestione degli incidenti con la società, l'account manager per il successo della società e altri membri dell'account team della società, con l'obiettivo di potenziarne il business e prevenire interruzioni e problemi futuri. Durante la riunione, il membro del team di Gestione avanzata degli incidenti fornirà informazioni generali sulla risposta agli incidenti, compresi i successi e le aree di miglioramento, e collaborerà con l'account manager per il successo della società (Customer Success Account Manager, CSAM) per consigliare correzioni, al fine di ridurre in modo proattivo eventuali casi futuri e rafforzare le soluzioni.

L'Analisi delle Cause Radice (Root Cause Analysis, RCA) è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi. RCA non è un servizio incluso in Risposta avanzata unificata, ma può essere richiesto ai membri del team CSAM o Gestione avanzata degli incidenti durante l'intervento. Un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti informerà la società durante l'intervento se è disponibile una RCA per la tecnologia Microsoft interessata, se sarà sostenuto un costo aggiuntivo per l'esecuzione dell'RCA, e collaborerà con il CSAM per avviare una RCA, se disponibile ed esplicitamente richiesto dalla società prima della chiusura dell'intervento. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici necessari per completare la RCA.

Affinché il team di Gestione avanzata degli incidenti della società abbia una conoscenza di base degli obiettivi e dell'ambiente della società, quest'ultima dovrà fornire la documentazione richiesta e partecipare alle attività di onboarding durante i primi 60 giorni del termine del contratto.

Queste risorse funzioneranno da remoto. Il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile in inglese, cinese e giapponese. In questa offerta non è possibile erogare servizi di Gestione avanzata degli incidenti per regione limitata, cittadinanza richiesta o risorse di consegna autorizzate.

I Servizi Reattivi di UER aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società e sono in genere utilizzati su richiesta. I Servizi Reattivi sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga attualmente il supporto tecnico, fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Ordine di Lavoro della società. Tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto. Oltre ai Servizi Reattivi secondo necessità, è inclusa una quantità prestabilita di ore per la Gestione del Supporto Reattivo e la Gestione dell'assistenza, di cui il team di Gestione avanzata degli incidenti e CSAM della società potranno avvalersi per erogare attività di onboarding, riunioni trimestrali con il membro del team di Gestione avanzata degli incidenti e revisioni post-incidente di Gravità 1. Riunioni aggiuntive o più frequenti sono disponibili su richiesta e previo accordo con Microsoft, nei casi in cui è disponibile il resourcing, qualora la società scelga di acquistare ore aggiuntive oltre a quelle incluse per fornire un'ulteriore Gestione del Supporto Reattivo e un'ulteriore Gestione dell'assistenza da parte del team di Gestione avanzata degli incidenti e dell'account manager per il successo della società

Occorre acquistare l'UER solo per il Paese dell'host se la società dispone di un contratto di Unified Support Multipaese. Come Soluzione Avanzata reattiva, tutti i servizi UER potranno essere forniti da remoto in ubicazioni diverse da quella e inclusa quella dell'Host, ad eccezione delle ore di Gestione dell'assistenza incluse, che saranno allocate dall'Host e gestite dall'account manager per il successo della società dell'Host.

| Gravità e situazione della Risposta avanzata unificata | Risposta prevista di Microsoft | Risposta prevista della società |
|---|---|---|
| **Gravità 1**<br>Sistema aziendale critico inattivo:<br>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.<br>Necessità di un intervento immediato | Componenti di Azure[1]<br>- Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno<br>Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno<br>Senior Incident Manager[2] assegnato automaticamente<br>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[3]<br>Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti<br>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto | Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft<br>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[3]<br>Accesso e risposta rapidi<br>Formulazione telefonica o invio tramite Web |
| **Gravità A** | Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno | Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il |

| | | |
|---|---|---|
| Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:<br>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi<br>Necessità di intervento entro 30 minuti | Senior Incident Manager assegnato automaticamente[2]<br>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[2] | lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[3]<br>Accesso e risposta rapidi<br>Formulazione telefonica o invio tramite Web |

*[1] Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure non include Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Test Base per M365, Microsoft Mesh o Universal Print dell'US Gov.*
*[2]Le risorse di Gestione avanzata degli incidenti contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.*
*[3] È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema.*

## Risposta Rapida

**Risposta Rapida**: garantisce assistenza reattiva accelerata per i servizi cloud indirizzando a esperti in materia gli eventi imprevisti che si verificano durante il supporto tecnico e consentendo l'impegno nei team operativi del servizio cloud, come richiesto.

Per ricevere servizi di Risposta Rapida per i componenti di Microsoft Azure, la società dovrà sottoporre un evento imprevisto tramite il portale del servizio cloud applicabile. Le richieste di Supporto per la Risoluzione dei Problemi verranno indirizzate direttamente a tecnici di supporto di Risposta Rapida con competenze nel servizio cloud. Sebbene gli incidenti possano richiedere risorse da parte di tecnici ai prodotti standard per la risoluzione, il team di Risposta Rapida mantiene la responsabilità primaria per gli incidenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Per quanto riguarda i componenti di Azure specificati, i tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi sono elencati nella tabella riportata di seguito e prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico del Pacchetto Base. La Risposta Rapida non include Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base per M365 o Microsoft Mesh.

L'acquisto di Risposta Rapida è soggetto alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società.

| Situazione e gravità della Risposta Rapida | Risposta prevista di Microsoft | Risposta prevista della società |
|---|---|---|
| **Gravità 1**<br>Sistema aziendale critico inattivo:<br>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica<br>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro | Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno<br>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[1]<br>Accesso ai massimi esperti di Microsoft[2] | Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft<br>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[1] |

| Situazione e gravità della Risposta Rapida | Risposta prevista di Microsoft | Risposta prevista della società |
|---|---|---|
| Necessità di intervento entro 15 minuti | Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud<br>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto | Accesso e risposta rapidi |
| **Gravità A**<br>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:<br>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi | | |

*[1] È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema*

*[2] I servizi di Risposta Rapida e di Supporto per la Risoluzione dei Problemi sono disponibili unicamente in lingua inglese e giapponese.*

## Gestione eventi di Azure

**Gestione eventi di Microsoft Azure ("AEM"):** AEM fornisce un supporto avanzato, proattivo e reattivo durante eventi aziendali critici pianificati delle società.

Prima della finestra definita per l'evento, il team AEM eseguirà una valutazione dell'evento e della soluzione in questione, fornirà consigli per mitigare eventuali rischi identificati e sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, durante il periodo di copertura dell'evento definito.

Consideriamo un evento aziendale critico di competenza come un'attività prevista dalla società nel tempo che rappresenta un rischio/impatto importante per la società, richiedendo quindi livelli più elevati di disponibilità e prestazioni del servizio.

Esempi di eventi aziendali critici:

- Carico elevato prevedibile su una soluzione esistente
- Distribuzione di una nuova funzionalità in una soluzione Azure esistente
- Distribuzione di una nuova soluzione Azure
- Migrazione da un fornitore in locale o altro provider cloud ad Azure

AEM supporta eventi aziendali che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. Ogni evento riguarda una singola soluzione Azure; se più soluzioni Azure richiedono supporto, una società dovrà acquistare eventi aggiuntivi. Una soluzione Azure è definita come un insieme di sottoscrizioni di Azure e risorse di Azure che si connettono a un risultato di business comune per fornire alle società prodotti o servizi. Il

team AEM valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società.

Come parte delle attività pre-evento, il team AEM si impegna a:

- Valutare e prendere dimestichezza con la soluzione.
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità.
- Eseguire revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure.

Il team AEM fornirà la documentazione scritta dei risultati della sua valutazione, comprese le azioni volte a mitigare i possibili rischi che influiscono sul tempo di attività e sulla stabilità.

Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a cinque (5) giorni di calendario di copertura degli eventi consecutiva; le società possono scegliere di acquistare tutti gli eventi aziendali critici necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata della domanda prevista se superiore a cinque (5) giorni di calendario consecutivi.

La gestione eventi di Azure è soggetta alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società. Il supporto non sarà fornito, fatta eccezione per gli eventi aziendali critici programmati in anticipo e confermati per iscritto almeno 6 settimane solari prima dell'inizio dell'evento, a meno che Microsoft non accetti. Microsoft potrà, a sua discrezione, ridurre l'ambito della valutazione pre-evento, qualora scelga di accettare un evento con meno preavviso. Il team AEM è soggetto a cancellazione se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate durante l'erogazione del servizio AEM.

Il team AEM è disponibile solo per i clienti che dispongono di soluzioni in Azure Public Cloud. Il team AEM non è disponibile per i clienti che dispongono di ambienti Azure per enti pubblici o cloud sovrano. La consegna AEM è disponibile solo in inglese e non offre servizi di supporto in lingua locale.

Per le soluzioni Azure, durante l'evento, le richieste di servizio causa incidente relative all'evento devono essere inviate tramite il portale di Microsoft Azure, includendo AEM nella descrizione del caso.

| Gravità e situazione | Risposta prevista di Microsoft | Risposta prevista della società |
|---|---|---|
| **Gravità 1**<br>Sistema aziendale critico inattivo:<br>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica<br>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro<br>Necessità di intervento entro 15 minuti | Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft[2]<br>Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno.<br>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[1] | Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft<br>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7[1]<br>Accesso e risposta rapidi |

| | | |
|---|---|---|
| **Gravità A**<br>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:<br>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi | Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti<br>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi tecnici possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti<br>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto | |

[1] *È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.*

[2] *I servizi di Supporto AEM sono disponibili unicamente in lingua inglese.*

Microsoft fornirà un riepilogo post-evento di tutti i casi aperti durante la finestra del supporto reattivo e si assicurerà che questi casi vengano risolti.

### Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Fornisce un supporto avanzato per i carichi di lavoro principali del/i tenant della produzione Microsoft Office 365, che include l'accesso prioritario al team di tecnici dedicati a Office 365. Questo servizio sarà disponibile per il o i tenant elencati, è disponibile a un costo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

### Supporto Tecnico Developer

**Supporto Tecnico Developer:** Grazie a una conoscenza tecnica e del cloud per il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, il Supporto Tecnico Developer eroga supporto sul prodotto agli sviluppatori della società che sulla piattaforma Microsoft realizzano e implementano le applicazioni e forniscono ad esse supporto proattivo più profondo. Il Supporto Tecnico Developer offre assistenza completa, fornendo alle società architettura cloud, valutazioni delle vulnerabilità, soluzioni di gestione del ciclo di vita delle applicazioni (Application Lifecycle Management, ALM)/DevOps, Security Development Lifecycle, revisioni del codice, prestazione e monitoraggio, modernizzazione delle applicazioni, implementazione e gestione dell'Internet delle cose (IoT), formazione e testing. Il Supporto Tecnico Developer è disponibile a un costo aggiuntivo.

### GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** fornisce alle società l'accesso prioritario a un team di supporto GitHub designato e a un tecnico dell'affidabilità delle società (CRE) GitHub nominato. Inoltre, le revisioni trimestrali, ivi incluso il materiale sussidiario proattivo sui controlli dell'integrità e sull'analisi dei ticket, fanno parte dell'offerta di GitHub Engineering Direct**.**

### Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali

**Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali:** Offre un livello superiore di supporto tecnico per un gruppo definito di prodotti e servizi online di Microsoft che costituiscono una parte della soluzione cruciale della società per i carichi di lavoro, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Il Supporto Tecnico per

Prodotti Cruciali (Support for Mission Critical, SfMC) offre inoltre un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, è disponibile a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. La società dovrà disporre di un regolare contratto di assistenza per Microsoft Unified Support per far fronte ai servizi SfMC. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio SfMC della società sarà risolto contestualmente.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

### 1. Informazioni generali e ambito di copertura

Azure Engineering Direct (AED) fornisce un supporto avanzato per l'ambiente di produzione Microsoft Azure, che include l'accesso prioritario direttamente ai team di tecnici dedicati ai Servizi Azure.

L'obiettivo di AED è accelerare il time-to-value della società per i servizi Azure registrati attraverso le solide competenze tecniche del team di AED, una profonda conoscenza della società e la capacità di coinvolgere l'organizzazione principale di Azure Engineering. Ciò consente a AED di sostenere la società all'interno del team di ingegneria e offrire un'esperienza personalizzata per soddisfare meglio le sue esigenze tecniche aziendali.

Il servizio di supporto tecnico avanzato sarà disponibile solo tutti i prodotti Microsoft Azure generalmente disponibili, messi in commercio e concessi in licenza della società, e le sottoscrizioni ai servizi cloud indicati nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro e acquistati dalla società o da una sua consociata: i) ai sensi di iscrizioni e contratti di licenza, come indicato nell'Appendice A; e ii) durante il periodo di validità del presente Ordine di Lavoro. Tali prodotti e sottoscrizioni escludono quelli acquistati da parti diverse dalla consociata della società alla Data di Inizio del Supporto, cui si fa riferimento in appresso come "Sottoscrizioni registrate".

I corrispettivi Microsoft Unified per questo servizio di supporto avanzato si basano su una struttura tariffaria a più livelli, insieme al valore totale di ogni anno per i prodotti Microsoft Azure generalmente disponibili, messi in commercio e concessi in licenza della società e le sottoscrizioni ai servizi cloud di Azure indicati nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro (collettivamente, la "Spesa Stimata del Prodotto") per calcolare i corrispettivi per Azure Engineering Direct di Microsoft Unified della società per il Periodo di validità del Supporto tecnico indicato nell'Ordine di Lavoro della società.

Se la Spesa Stimata del Prodotto di una società al momento dell'esecuzione del contratto è pari o superiore a 60.000.000 USD (sessanta milioni di dollari) o se la società sceglie di pagare il prezzo di base della funzionalità estesa come indicato nell'Ordine di Lavoro, la società ha diritto, durante l'intero periodo del contratto, a tutte le funzionalità elencate nelle Sezioni 2.1 e 2.2, definite di seguito come "Società con funzionalità estese". Tutte le altre società hanno diritto solo alle funzionalità elencate nella Sezione 2.1.

AED collaborerà con la società durante i primi sessanta (60) giorni dell'Ordine di Lavoro per caricare le Sottoscrizioni registrate della società. Le attività relative ai primi sessanta giorni si limitano all'onboarding e alla scoperta per sviluppare le conoscenze delle esigenze aziendali e tecniche della società. Affinché il team AED possa sviluppare tale conoscenza degli obiettivi, dell'attività, dei progetti e dell'ambiente della società, la società deve fornire la documentazione, se richiesto, e partecipare alle attività di onboarding durante i primi sessanta (60) giorni del periodo di validità del contratto.

Le tecnologie fuori ambito per questo servizio di supporto avanzato includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o Billing &

Subscription Management, A40, Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Test Base per M365, Microsoft Mesh o Universal Print.

## 2. Funzionalità

Per gli scenari reattivi, le richieste devono essere avviate attraverso un caso di supporto, utilizzando il Supporto per la Risoluzione dei Problemi (Problem Resolution Support, "PRS") come indicato nella descrizione dei servizi a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. Si prega di notare che si applicano i tempi di risposta standard previsti. I casi di supporto saranno sottoposti a valutazione per team specializzati per ulteriore supporto, se necessario.

AED segue le definizioni di gravità degli incidenti, una stima dei tempi di risposta iniziali e i requisiti per la richiesta sono illustrati in dettaglio nell'Ordine di Lavoro della società. La risposta iniziale agli incidenti di Azure sarà fornita dai tecnici del supporto di Azure Rapid Response, come indicato nella descrizione dei servizi a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

Questi tecnici del supporto valuteranno e determineranno se sono necessarie risorse tecniche aggiuntive per risolvere un incidente che interessa le sole Sottoscrizioni registrate della società e, se necessario, lo indirizzeranno ad AED e, secondo necessità, coinvolgeranno appositi team tecnici di assistenza aggiuntivi nel gruppo di prodotti perché offrano assistenza immediata con l'incidente.

### 2.1 Previsto per tutte le società:

**Interfaccia tecnica diretta:** L'obiettivo di questi servizi è promuovere e facilitare le esigenze urgenti della società con il team tecnico per classificare in ordine di priorità le riparazioni e accelerare l'adozione.

- Sostenitore in Azure Engineering. AED collaborerà con il team operativo cloud della società per ottenere risultati positivi sui progetti all'interno delle Sottoscrizioni registrate, basandosi sul riconoscimento della loro superficie su Azure per sbloccare le società e accelerare i tempi di mitigazione.

- Gestione delle crisi guidata dal team tecnico**.** Se i tecnici del supporto di Azure Rapid Response inoltrano un incidente a AED, AED collaborerà con i team di assistenza di Azure per consentire un impegno più rapido degli esperti in materia e una comunicazione e una gestione aggiornate delle crisi, fornendo disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per accelerare i tempi di mitigazione. I tecnici del supporto di Azure Rapid Response possono inoltrare gli incidenti a AED che rientrino nell'ambito del contratto di Azure Rapid Response.

- Orchestrare la gestione dei problemi. AED collaborerà con la società e i team di assistenza di Azure per prevenire la ripetizione di incidenti critici della società attraverso elementi di riparazione mirati che migliorino la resilienza dell'infrastruttura di una società e la stabilità della piattaforma Azure con l'obiettivo di un'esperienza a circuito chiuso. AED estende il servizio di Analisi delle Cause Radice (RCA) descritto nella descrizione del servizio a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. Quando esplicitamente richiesto prima di sette (7) giorni di calendario dalla chiusura dell'incidente, AED eseguirà un'analisi strutturata delle potenziali cause di un singolo incidente o una serie di problemi correlati limitati ai prodotti della società e alle sottoscrizioni ai servizi cloud che non hanno alcun impatto sulle altre società. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network

trace o altri risultati diagnostici. Le RCA sono disponibili solo su richiesta tramite il tecnico AED allineato della società per gli incidenti che hanno un impatto sulla produzione. Le RCA saranno fornite entro dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta o dalla mitigazione dell'incidente, a seconda di quale evento si verifichi per ultimo.

**Accelerazione dei risultati di business:**Queste attività guidano gli obiettivi di business della società nell'ecosistema Azure per aiutare ad accelerare la realizzazione del valore della società con l'obiettivo di migliorare il ritorno sugli investimenti (return on investment, ROI).

- Distribuzione proattiva dei piani di miglioramento dei servizi. AED collaborerà con la società per far fronte alle sue sfide attuali attraverso l'analisi delle tendenze emergenti in collaborazione con i team di assistenza di Azure. Questa analisi può concentrarsi su una varietà di aree, tra cui la resilienza della soluzione della società, la sicurezza, le prestazioni o l'ottimizzazione dei costi e può portare a raccomandazioni da implementare per la società. Può anche includere attività come esercitazioni sugli incidenti, mitigazione delle infrastrutture rischiose e supporto per i test di pre-produzione, a seconda del focus dell'analisi. Due (2) Piani di miglioramento del servizio (SIP) possono essere richiesti in un periodo di dodici mesi.

- Supporto per i progetti importanti della società. AED collaborerà con altri ruoli allineati con le società di Microsoft e con i team di progettazione di Azure per accelerare la realizzazione di valore su tutte le Sottoscrizioni registrate e garantire che i progetti importanti della società siano lanciati come da programma, lavorando per ridurre al minimo il tempo necessario per coinvolgere gli esperti in materia di Azure appropriati, rimuovere i blocchi tecnici ove possibile e ridurre il tempo necessario per la mitigazione degli incidenti segnalati.

- Promuovere insight fruibili e approfondire le conoscenze e l'esperienza delle società in tutti i team di distribuzione di Azure. In tutte le Sottoscrizioni registrate, AED istruirà i team di distribuzione del supporto di Azure sulle esigenze aziendali e tecniche della società per consentire un'esperienza personalizzata con l'obiettivo di soddisfare i requisiti aziendali, promuovere una mitigazione più rapida degli incidenti e migliorare l'esperienza complessiva di supporto di Azure della società.

- Input consultivo della società. Microsoft fornisce opportunità attraverso diversi canali di comunicazione che l'organizzazione della società può utilizzare per inviare input sull'evoluzione delle funzionalità e dei Servizi di Azure. L'input ricevuto viene presentato direttamente alla leadership tecnica di servizio all'interno di Microsoft. Il team Customer Experience (CXP) di Azure coordina le opportunità per fornire input. Dopo l'attivazione del servizio AED, il team CXP stabilirà un dialogo con l'organizzazione della società attraverso l'account manager per il successo della società assegnato per stabilire i canali di comunicazione.

**2.2 Funzionalità Estese:** Queste funzionalità sono limitate alle Società con Funzionalità Estese come definito sopra. Solo le società che soddisfano questa definizione e sono indicate come tali nell'Ordine di Lavoro della società hanno diritto a ricevere anche queste funzionalità.

- Monitoraggio della piattaforma**:** AED sfrutta le conoscenze della superficie Azure e della telemetria interna della società da oltre 20 servizi Azure per configurare monitor con soglie specifiche relative a capacità, prestazioni (come latenza), connettività (come errori di

autorizzazione) o disponibilità. Alcuni servizi Azure potranno essere esclusi; la società potrà richiedere un elenco di servizi coperti al proprio account manager per il successo della società (CSAM) o al team AED durante l'onboarding. L'AED coprirà fino a sette (7) scenari di monitoraggio concordati di comune accordo, definiti come un insieme di risorse di Azure che guidano un'azione specifica. I monitor e le soglie impostate sfruttano la telemetria riservata di Microsoft Azure e non saranno condivisi o esposti alla società. Questi scenari saranno definiti durante il periodo di onboarding di sessanta giorni di AED. La società dovrà partecipare pienamente al processo di definizione e fornire tutti i materiali richiesti. I responsabili del monitoraggio saranno pronti per il test entro 30 giorni dalla fine del periodo di onboarding. Una volta che sarà completato il test dei monitor e che Microsoft avrà indicato alla società che i monitor sono in onda, AED fornirà una copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per intervenire e valutare qualsiasi monitor attivato in base alla soglia impostata da Microsoft tramite la funzione "Gestione delle crisi guidata dal team tecnico" inclusa di cui sopra. Se la società non ha creato una segnalazione di assistenza, utilizzando il Supporto per la risoluzione dei problemi ("PRS") come indicato nella descrizione del servizio a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società per il problema individuato, il team AED richiederà alla società di crearne una per facilitare gli sforzi di mitigazione.

- Gestione delle interruzioni della piattaforma White-Glove**:** Durante un'interruzione dichiarata da Azure, definita come interruzione che incide su più società e dichiarata un'interruzione sul portale di Azure, AED fornirà comunicazioni personalizzate a contatti della società individuati in via preliminare per tenerli informati della situazione e fornire dettagli su che ripercussioni può avere su di loro non appena diventano disponibili. Su richiesta della società, AED collaborerà con la società su sforzi di automitigazione, come il failover a una zona di disponibilità diversa, se del caso.

- Supporto Know-Me globale per la gestione delle crisi del team tecnico**:** Viene fornita una copertura globale estesa allineata alla società per la funzione "Gestione delle crisi del team tecnico" definita nella sezione precedente per consentire un'esperienza più personalizzata e coerente oltre l'orario di ufficio principale. Questa esperienza avanzata può essere estesa ad altre funzionalità, a seconda dei casi. Per "Know-me" si intende la conoscenza del contesto e dell'ambiente aziendale della società con l'obiettivo di accelerare la mitigazione degli incidenti e migliorare l'esperienza complessiva di supporto di Azure della società.

## 3. Prerequisiti e presupposti di AED

In aggiunta ai prerequisiti e ai presupposti delineati nell'Ordine di Lavoro della società, l'erogazione da parte di Microsoft dei Servizi indicati nel presente Allegato si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:

a) L'erogazione da parte di Microsoft dei servizi AED dipende dalla collaborazione, dalla partecipazione attiva e dal tempestivo completamento delle responsabilità assegnate.

b) La società manterrà un piano di servizio di Supporto Tecnico Enterprise Microsoft attivo e un contratto Azure Rapid Response per tutto il periodo di validità del presente Allegato.

c) Tutte le funzioni sono disponibili solo in lingua inglese.

d) La consegna sarà da remoto, salvo diversamente concordato per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e alloggio.

e) Se un incidente non è isolato nell'organizzazione della società e incide su una parte più ampia dell'ambiente di Azure, le risorse tecniche di supporto non saranno in grado di classificare in ordine di priorità il ripristino del servizio.

f) La copertura AED non si estende a tecnologie locali, dispositivi utente, software client Microsoft o tecnologie di identità e autenticazione.

g) Il diritto della società di ricevere i servizi AED descritti nel presente Allegato è soggetto alla conformità alle condizioni riportate nell'Ordine di Lavoro e nel presente Allegato.

h) I Servizi AED sono destinati a supportare l'utilizzo da parte della società delle Sottoscrizioni registrate. Microsoft fornirà questi Servizi solo per gli scopi aziendali interni della società. Microsoft non fornirà tali Servizi ai clienti della società.

i) AED non fornirà supporto per codice non Microsoft né per qualsiasi codice personalizzato da Microsoft, dalla società o da un fornitore terzo.

### Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft

**Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"):** Fornisce indagini e indicazioni globali per aiutare a valutare l'ambito degli attacchi informatici, contenere l'incidente e ripristinare i sistemi critici, e offre opzioni per il supporto in loco e/o remoto. Questi servizi aiutano a ridurre il rischio di attacchi informatici mirati e a mitigare meglio i danni causati da una crisi di sicurezza. Microsoft Incident Response dovrà essere acquistato come componente aggiuntivo separato di un Contratto di Unified Support. L'ambito dell'incarico MSCIR sarà definito al momento dell'incidente.

In determinate circostanze urgenti, la Società potrà richiedere e autorizzare Microsoft a iniziare la fornitura dei servizi MSCIR prima di acquistare il servizio MSCIR o aggiungere ore aggiuntive a un servizio MSCIR esistente ("Contratto aggiuntivo"). Nonostante qualsiasi disposizione contraria, qualora la Società autorizzi Microsoft a iniziare a lavorare prima del Contratto aggiuntivo, la Società accetta (a) di intraprendere tutte le azioni ragionevolmente necessarie per eseguire il Contratto aggiuntivo il più rapidamente possibile, (b) di rimanere pienamente responsabile e accedi pagare i servizi resi prima della stipula del Contratto aggiuntivo come fatturato da Microsoft, e (c) che Microsoft non sarà responsabile per eventuali atti od omissioni relativi al lavoro autorizzato che si verifichino prima della sottoscrizione e la Società si assume tutti i rischi correlati.

Ulteriori informazioni relative agli incarichi MSCIR (ad esempio, prezzi e ambito di lavoro) o informazioni relative alle offerte proattive sono disponibili tramite l'account manager per il successo della società (CSAM).

## 2.4 Supporto Tecnico Multipaese

### Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese

Insieme ai servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise, il Supporto Tecnico Multipaese offre alla società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro). La descrizione della struttura di Supporto Tecnico Multipaese viene riportata di seguito:

- **Host**: Questa è l'ubicazione di Supporto Tecnico dove la società ha preso in appalto il Microsoft Unified Support nel suo Ordine di Lavoro.
- **Downstream**: Questa è una Ubicazione di supporto tecnico designata nell'Ordine di Lavoro dove si riceveranno i Servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise. È diversa dall'ubicazione del supporto tecnico dell'Host e la società ha diritto ai Servizi acquistati per tale ubicazione.

## Modalità di acquisto

Questo USSD descrive i servizi di Supporto Tecnico Multipaese disponibili. I servizi specifici e la quantità correlata, se applicabile, saranno elencati nell'Ordine di Lavoro associato per Ubicazione del Supporto Tecnico.

I Servizi qui descritti potrebbero essere consegnati alle Ubicazioni del Supporto Tecnico designate nell'Ordine di Lavoro dell'Host e, a seconda dei casi, assegnati dall'Host, nell'ambito dell'accordo di Supporto Microsoft Unified Enterprise con le seguenti modifiche:

- **Servizi Pacchetto Base**: Salvo diversamente indicato, i Servizi Pacchetto Base (quelli indicati con un "✓") saranno disponibili per le Ubicazioni del Supporto Tecnico designate o come assegnato a una o più Ubicazioni di Supporto Tecnico dall'Host nell'Ordine di Lavoro dell'Host.
    - **Servizi Reattivi:** I Servizi Reattivi possono essere forniti in remoto a sedi diverse dall'Host e incluso l'Host.
    - **Gestione dell'assistenza (SDM):** Come indicato nell'Ordine di Lavoro, SDM può essere consegnata all'Host designato e alle Ubicazioni di Supporto Tecnico downstream. La disponibilità dei servizi SDM inclusi nel Pacchetto Base sarà allocata dall'Host e gestita dall'account manager per il successo della società dell'Host. La fornitura di SDM sarà limitata all'orario di ufficio dell'ubicazione dell'Host. Ulteriori servizi SDM potrebbero essere richiesti quando si acquistano servizi aggiuntivi o Servizi e soluzioni avanzati.
        - **SDM aggiuntiva:** Risorse SDM aggiuntive possono essere acquistate per l'Ubicazione o le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream, come indicato in un Ordine di Lavoro, e saranno consegnate alla Ubicazione di Supporto Tecnico designata. Soggetti alla disponibilità delle risorse e a quanto sopra.

La disponibilità di servizi opzionali (quelli indicati con un "+" nella Tabelle di supporto di cui sopra) è la seguente:

- **Servizi Proattivi**
    - La società potrebbe essere idonea per Servizi Proattivi, la cui quantità sarà elencata nell'Ordine di Lavoro e disponibile nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico in esso indicate,
    - I Servizi Proattivi per l'ubicazione fiscale di eccezione saranno identificati nell'Ordine di Lavoro per tale contratto downstream.
    - **Advisor Tecnologia di Supporto (STA):** I servizi STA saranno disponibili nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate nell'Ordine di Lavoro.
    -
- **Servizi di manutenzione – Analisi della Causa Radice:** I servizi acquistati saranno disponibili per il personale nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico designate.
- **Servizi e soluzioni avanzati:** Tutti i servizi e le soluzioni avanzate possono essere acquistati per l'utilizzo nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream. Offerta soggetta a disponibilità. Potrebbero trovare applicazione altre restrizioni.
- Gli altri servizi di supporto acquistati saranno disponibili nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate nell'Ordine di Lavoro.

### Termini e condizioni aggiuntivi per il Supporto Tecnico Multipaese

In aggiunta alle condizioni delineate qui e nell'Ordine di Lavoro, l'erogazione da parte di Microsoft dei Servizi indicati qui si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:

- Microsoft potrà consentire al personale della/e Ubicazione/i del Supporto Tecnico non designate di prendere parte ai Servizi Proattivi in remoto che sono stati acquistati per una Ubicazione del Supporto Tecnico dell'Host o downstream e designati nell'Ordine di Lavoro. Tale partecipazione sarà consentita a discrezione di Microsoft.
- I Crediti Proattivi possono essere scambiati solo tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream elencate nel proprio Ordine di Lavoro, salvo quanto indicato. Tutti gli scambi saranno completati in base alle valute e alle tariffe correnti e ai Crediti Proattivi nelle rispettive Ubicazioni di Supporto Tecnico. Le tariffe correnti possono essere fornite dal rappresentante dei Servizi Microsoft per la società. Eventuali scambi che generano Crediti Proattivi frazionari saranno arrotondati all'unità più vicina. I Crediti Proattivi non possono essere scambiati a o da Paesi di eccezione.
- La società sarà l'unica responsabile per qualsiasi obbligo fiscale che sorga a seguito della distribuzione o dello scambio dei Servizi di supporto acquistati tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream.
- Le modifiche o gli scambi di servizi effettuati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro possono richiedere un accordo per iscritto.
- Il **sistema di fatturazione unificato** e **la fatturazione suddivisa** sono progettati per fornire alle nostre società maggiore flessibilità, convenienza e controllo sulle loro transazioni. Il nostro sistema di fatturazione unificato migliora l'efficienza e l'accuratezza del processo di fatturazione e tassazione, mentre la funzionalità di fatturazione suddivisa consente di suddividere le transazioni in più fatture in base a diversi criteri come il tipo di prodotto, la data di consegna o l'ubicazione della società

## 2.5 Condizioni aggiuntive

L'erogazione di servizi Microsoft Unified Support si basa sui prerequisiti e i presupposti che seguono.

- I servizi reattivi del Pacchetto Base vengono forniti in remoto alla posizione dei contatti di supporto designati. Tutti gli altri servizi verranno erogati in modalità remota nella/e ubicazione/i della società indicata/e o elencata/e nell'Ordine di Lavoro, salvo quanto diversamente specificato per iscritto.
- I servizi reattivi del Pacchetto Base sono forniti in inglese e, se disponibili, possono essere forniti nella lingua parlata della società. Tutti gli altri servizi vengono forniti nella lingua parlata nell'ubicazione dei servizi Microsoft che li eroga o in inglese, salvo quanto diversamente concordato per iscritto.
- Microsoft eroga supporto tecnico per tutte le versioni dei prodotti software e dei Servizi Online destinati a un uso commerciale e disponibili a livello generale che sono stati acquistati in base alle iscrizioni e agli accordi di licenza dichiarati e/o all'ID account di fatturazione nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro dalla società e indicati nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti pubblicate periodicamente da Microsoft all'indirizzo http://microsoft.com/licensing/contracts (o su un altro sito che Microsoft avrà cura di segnalare), salvo quanto diversamente stabilito in un Ordine di Lavoro, in un Allegato alla presente Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Unified Enterprise o specificatamente

escluso nel portale del supporto online della società all'indirizzo http://serviceshub.microsoft.com.

- Non viene fornito alcun tipo di assistenza alle versioni preliminari e beta dei prodotti, salvo quanto diversamente specificato in un allegato.
- Tutti i servizi, inclusi eventuali servizi aggiuntivi acquistati nell'ambito e durante il periodo di validità di un Ordine di Lavoro di Supporto Tecnico, verranno persi se non utilizzati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La pianificazione dei servizi dipende dalla disponibilità delle risorse e i workshop potranno essere annullati qualora non vengano soddisfatti i livelli minimi di registrazione.
- Microsoft può accedere al sistema della società tramite una connessione remota per analizzare i problemi su sua richiesta. Il personale Microsoft accederà solo ai sistemi autorizzati dalla società. Al fine di utilizzare il servizio di assistenza tramite connessione remota, la società dovrà fornire a Microsoft adeguati privilegi di accesso e mettere a disposizione le attrezzature necessarie.
- Per alcuni servizi è possibile che Microsoft debba archiviare, elaborare i dati della società e accedervi. In questi casi Microsoft utilizza le proprie tecnologie approvate, che sono conformi ai propri criteri e procedure per la protezione dei dati personali. Qualora la società richieda l'utilizzo di tecnologie non approvate da Microsoft, comprende e accetta di avere la piena responsabilità dell'integrità e della protezione dei dati della società. Comprende e accetta altresì che Microsoft non si assuma alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo di tecnologie che non ha approvato.
- *Se la società richiede la cancellazione di un servizio precedentemente programmato, la cancellazione deve essere effettuata con almeno 14 giorni di anticipo per un rimborso completo di tale servizio, ove applicabile.*
- *Qualsiasi cancellazione del servizio precedentemente programmato effettuata con 6-13 giorni di anticipo comporterà un costo del 50% del costo del servizio.*
- *Qualsiasi cancellazione effettuata 5 giorni o meno prima del servizio precedentemente programmato sarà responsabile dell'intero costo (100%) di tale costo del servizio*
- Con l'acquisto di servizi aggiuntivi, Microsoft potrà richiedere l'aggiunta del servizio di gestione dell'assistenza per facilitare l'erogazione.
- Qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio e desideri sostituirlo con un altro, potrà attribuire il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con la risorsa incaricata dell'assistenza.
- Non tutti i servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nel Paese della società. Per ulteriori dettagli, la società potrà contattare la risorsa responsabile dell'assistenza.
- La società accetta che, per quanto riguarda il codice non Microsoft, l'unico al quale Microsoft possa accedere è quello di proprietà della società stessa.
- I servizi potranno includere il materiale fornito con il servizio, consulenza e materiale sussidiario relativi al codice di proprietà della società o di Microsoft, oppure alla fornitura diretta di altri servizi di supporto tecnico.
- Quando fornisce Servizi Reattivi, Microsoft non fornisce codice di alcun tipo diverso dal codice di esempio.

- La società si assumerà tutti i rischi associati all'implementazione di qualsiasi codice fornito da Microsoft nell'esecuzione dei servizi di supporto tecnico e sarà responsabile di tutti i test, i controlli, il controllo di qualità, la conformità legale, normativa o agli standard, la manutenzione, la distribuzione e altre pratiche associate al codice fornito da Microsoft nell'esecuzione dei servizi di supporto tecnico, in tutto o in parte, nell'ambiente Microsoft o in qualsiasi altra distribuzione.
- Potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- I servizi non potranno essere erogati tramite i clienti della società.
- Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- I Servizi di assistenza GitHub sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nell'Ordine di Lavoro della società, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso https://aka.ms/github_privacy e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a https://aka.ms/github_dpa si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.
- La società accetta che Microsoft possa inviare le informazioni degli utenti della società a un indirizzo e-mail aziendale valido e attivo in merito a prodotti e funzionalità attraverso materiale quale aggiornamenti della sicurezza, newsletter, blog, briefing sulla sicurezza, comunicazioni di servizio e documentazione simile. Gli utenti della società potranno usufruire dell'apposito meccanismo di rifiuto esplicito di tali comunicazioni.
- Prerequisiti e presupposti aggiuntivi potranno essere definiti nei rilevanti Allegati.

## 2.6 Responsabilità della società

L'ottimizzazione dei vantaggi dei servizi di Microsoft Unified Support è subordinata al rispetto da parte della società delle responsabilità indicate di seguito, oltre a quanto definito negli allegati applicabili. Il mancato rispetto delle responsabilità descritte di seguito potrà comportare ritardi nell'erogazione del servizio:

- La società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico che sarà responsabile della gestione del team della società e dello svolgimento di tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, nonché delle procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico.
- Se la società acquista i servizi di supporto multipaese dovrà nominare un amministratore dei servizi di supporto tecnico dalla Ubicazione di Supporto Tecnico dell'Host che sarà responsabile della gestione del team locale della società e dello svolgimento di tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, nonché delle procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico. Inoltre, la società potrebbe essere tenuta a designare un amministratore dei servizi di supporto nominato in altre Ubicazioni di Supporto Tecnico.
- La società può designare contatti di riferimento per il supporto tecnico immediato che sono responsabili per creare richieste di supporto tecnico secondo necessità attraverso il sito Web del supporto tecnico Microsoft o per telefono. Gli amministratori cloud dei servizi basati sul

cloud della società potranno inviare anche richieste di supporto tecnico per il cloud attraverso i portali del supporto tecnico applicabili.

- Per le richieste di supporto per i servizi online, gli amministratori del cloud, per i servizi basati sul cloud, devono inviare richieste di supporto tramite il portale di supporto dei servizi online applicabile.
- Quando inviano una richiesta di servizio, i contatti del supporto tecnico immediato della società dovranno avere un riconoscimento base del problema che la società sta incontrando e la capacità di riprodurlo in modo da assistere Microsoft nella relativa diagnosi e valutazione. Tali contatti dovranno anche conoscere i prodotti Microsoft che ricevono il supporto tecnico e l'ambiente Microsoft per contribuire alla risoluzione dei problemi del sistema e per assistere Microsoft nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di servizio.
- Quando la società invia una richiesta di servizio, i suoi contatti di supporto reattivo potrebbero essere richiesti per eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi, come richiesto da Microsoft. Potranno essere incluse attività quali l'esecuzione di procedure di network trace, l'acquisizione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni sulla configurazione, la modifica delle configurazioni dei prodotti, l'installazione di nuove versioni di software o di nuovi componenti oppure la modifica dei processi.
- La società accetta di collaborare con Microsoft al fine di pianificare l'utilizzo dei servizi in base ai servizi acquistati.
- La società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche ai contatti di riferimento designati nell'Ordine di Lavoro.
- La società è responsabile di effettuare il backup dei propri dati e della ricostruzione di file perduti o alterati in seguito a errori irreversibili. La società è responsabile anche dell'implementazione delle procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
- La società accetta, ove possibile, di rispondere a sondaggi relativi ai suoi livelli di soddisfazione che Microsoft le potrà inviare occasionalmente in relazione ai servizi.
- La società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai suoi dipendenti o terzisti.
- La risorsa responsabile dell'assistenza potrebbe chiedere alla società di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
- Quando utilizzerà i servizi cloud nell'ambito di tale servizio di supporto, la società dovrà acquistare o disporre di una sottoscrizione o di un piano dati attivo del servizio online applicabile.
- La società accetta di inviare le richieste di Servizi Proattivi e servizi e soluzioni migliorate, insieme a dati necessari o specifici, entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La società accetta di fornire al team di distribuzione del servizio (che deve trovarsi in loco) un accesso ragionevole al telefono e alle connessioni Internet ad alta velocità, nonché l'accesso ai propri sistemi interni e agli strumenti di diagnostica, a seconda dei casi.

© 2023 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. L'eventuale utilizzo o distribuzione di questi materiali senza l'autorizzazione esplicita di Microsoft Corporation è severamente vietata.

Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o negli altri Paesi.

Altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

Spett.le

CRUI
Conferenza dei Rettori delle Università Italiane

Piazza Rondanini 48 00186
Roma

Roma, 03/06/2024

**Oggetto:** Offerta ECONOMICA per Servizi di Supporto "Microsoft Unified Enterprise" per Framework CRUI.

Facendo seguito alla vostra Richiesta di Offerta come da
***Procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, art.76 c.2 lett b) D. Lgs. 36/2023 per l'erogazione dei Servizi MICROSOFT UNIFIED ENTEPRISE – CIG [B1CF3BEE99]*** con la presente ci pregiamo di poterVi illustrare la nostra offerta economica di servizi di supporto "Microsoft Unified Support Services".

Il servizio "Microsoft Unified Enterprise" prevede i servizi indicati nell'"Allegato B – Listino" che verranno erogati secondo le condizioni di erogazione qui di seguito indicate.

a) Accordo Quadro Microsoft Business e di Servizi U6536840;
b) Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (disponibile al link https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-DescriptionUSSD%E2%80%8B?lang=17 ).
c) Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Servizi Professionali Microsoft (disponibile al link https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-DataProtection-Addendum-DPA?lang=17 ).

Con i nostri migliori saluti.

**Microsoft S.r.l.**

Procuratore Speciale

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

Tutti i moduli di adesione triennali pervenuti dai singoli enti, confluiranno all'interno dell'ordine di lavoro triennale dei servizi Microsoft Unified Support.

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

# LISTINO

Di seguito i prezzi di riferimento applicabili ai servizi "Microsoft Unified Support" oggetto del Framework tra Microsoft S.r.l. e Fondazione CRUI. Tutti i prezzi sono da intendersi IVA esclusa.

## Microsoft Unified Support - Modulo base

**Il presente listino ha validità dal 01/06/2024 al 31/05/2027**.

| | Modulo base - Servizi inclusi | Prezzo CRUI 2024/27 |
|---|---|---|
| Microsoft Unified Support | - Ticket reattivi illimitati<br>- Ticket di Advisory illimitati<br>- Customer Success Account Manager incluso - Accesso al portale Services HUB con:<br>○ Contenuti formativi illimitati ○ On-demand Assessment illimitati<br>- Technical Update Briefing inclusi | Vedi tabella |

- Il prezzo del modulo base verrà bloccato al primo anno in funzione del numero di adesioni raccolte.
- Tale prezzo bloccato rappresenterà il prezzo annuale di riferimento anche per tutti gli altri enti che decideranno successivamente di aderire al Framework triennale.

| Numero di adesioni | Prezzo annuale fissato per 3 anni |
|---|---|
| **<47** | **Prezzo custom (Min 50.000€)** |
| **47-57** | **21.900€** |
| **58-68** | **17.900€** |
| **69-89** | **15.900€** |
| **>=90** | **12.250€** |

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

# Contenuti

## Microsoft Unified Support - Modulo Base

- **Problem Resolution Support:**

  Supporto reattivo per problemi con sintomi particolari riscontrati durante l'utilizzo di prodotti Microsoft. Include la **risoluzione** di problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft. Tali servizi sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga il supporto tecnico. Il supporto reattivo viene fornito in remoto.

- **Reactive Support Management:**

  Tramite la Gestione del Supporto Reattivo è possibile supervisionare gli eventi imprevisti del supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello.

- **Advisory support:**

  Supporto telefonico su problematiche non previste per Esperti IT. "Advisory support" comprende consulenze, materiale sussidiario e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare gli enti aderenti a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. Tali servizi sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga il supporto tecnico. Il supporto viene fornito in remoto.

- **Service Delivery Management:**

  Customer Success Account Manager assegnato. Incontro di Orientamento, profilazione cliente e contestualizzazione servizi, Incontri verifica Status e Reportistica, Pianificazione e "Resource Facilitation".

- **On-demand Assessment:**

  Accesso a una piattaforma di valutazione automatizzata self-service online che utilizza le analisi dei log per analizzare e valutare l'implementazione della tecnologia Microsoft.

- **On-demand Education**

  Accesso a una raccolta di materiali di formazione e laboratori online tramite una piattaforma digitale di raccolta di workshop sviluppata da tecnici del supporto di Microsoft.

- **Webcasts:**

  Accesso a sessioni di formazione live ospitate da Microsoft, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, erogate in remoto online.

- **Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance**

  Informazioni condivise con la società riguardo a importanti caratteristiche e modifiche dei prodotti e servizi imminenti, nonché ai bollettini di sicurezza per le tecnologie Microsoft.

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

Maggiori dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi inclusi nel modulo base sono disponibili all'indirizzo: https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-Description-USSD%E2%80%8B

## Servizi proattivi opzionali "standard"

**Di seguito il listino dei servizi proattivi opzionali valido all'attivazione del modulo base. I *prezzi potrebbero subire variazioni negli anni successivi.***

Si tratta di servizi di prevenzione ed ottimizzazione, disponibili su tutte le tecnologie Microsoft; non sono acquistabili singolarmente, ma devono essere inseriti in aggiunta al modulo base.

Questi servizi sono verticali per tutte le tecnologie Microsoft. A fronte di esigenze puntuali, non coperte dai servizi proposti, Microsoft è disponibile a valutare ulteriori eventuali servizi opzionali customizzati.

Maggiori dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi proattivi opzionali sono disponibili all'indirizzo: https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Unified-Enterprise-Support-Services-Description-USSD%E2%80%8B

Per maggiori informazioni contattare il CSAM di riferimento per il proprio territorio.

| **Servizio** | **Prezzo CRUI 2024/25** |
|---|---|
| Workshop PLUS – CLOSED -1 Day + CSAM | € 8.600,00 |
| Workshop PLUS - CLOSED - 2 Days + CSAM | € 13.200,00 |
| Workshop PLUS - CLOSED - 3 Days + CSAM | € 19.900,00 |
| WorkshopPLUS - CLOSED - 4 Days + CSAM | € 23.900,00 |
| WorkshopPLUS - CLOSED - 5 Days + CSAM | € 25.990,00 |
| Workshop PLUS - OPEN – 1 Day + CSAM | € 2.800,00 |
| WorkshopPLUS - OPEN - 2 Days + CSAM | € 5.100,00 |
| WorkshopPLUS - OPEN - 3 Days + CSAM | € 5.900,00 |
| WorkshopPLUS - OPEN - 4 Days + CSAM | € 6.900,00 |

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| Assessment – Livello 1 + CSAM | € 5.900,00 |
| Assessment – Livello 2 + CSAM | € 10.900,00 |
| Assessment – Livello 3 + CSAM | € 15.100.00 |
| Assessment – Livello 4 + CSAM | € 19.800,00 |
| Assessment – Livello 5 + CSAM | € 23.800,00 |
| Assessment – Livello 6 + CSAM | € 33.800,00 |

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| Activate – Livello 1 + CSAM | € 5.490,00 |
| Activate – Livello 2 + CSAM | € 8.490,00 |
| Activate – Livello 3 + CSAM | € 13.490,00 |
| Activate – Livello 4 + CSAM | € 15.490,00 |
| Activate – Livello 5 + CSAM | € 20.990,00 |

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| Proactive Operation Program – Livello 1 + CSAM | € 5.990,00 |
| Proactive Operation Program – Livello 2 + CSAM | € 8.990,00 |
| Proactive Operation Program – Livello 3 + CSAM | € 12.100,00 |
| Proactive Operation Program – Livello 4 + CSAM | € 15.100,00 |
| Proactive Operation Program – Livello 5 + CSAM | € 18.100,00 |
| Proactive Operation Program – Livello 6 + CSAM | € 21.100,00 |

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| Onboarding Accelerator – Livello 1 + CSAM | € 5.990,00 |
| Onboarding Accelerator – Livello 2 + CSAM | € 8.990,00 |
| Onboarding Accelerator – Livello 3 + CSAM | € 12.990,00 |
| Onboarding Accelerator – Livello 4 + CSAM | € 24.990,00 |
| Onboarding Accelerator – Livello 5 + CSAM | € 35.995,00 |

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

**Servizi opzionali "custom"**

Si tratta di attività personalizzate e definite per il mondo Education, sulla base delle esperienze maturate negli anni precedenti e dei trend di evoluzione.

Questi servizi sono verticali per tutte le tecnologie Microsoft. A fronte di esigenze puntuali, non coperte dai servizi proposti, Microsoft è disponibile a valutare ulteriori eventuali servizi opzionali personalizzati.

Per maggiori informazioni contattare il CSAM di riferimento per il proprio territorio.

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| Enhanced Designated Engineering (EDE)<br>12.5 giornate + CSAM | € 24.700,00 |

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| Adoption & Change Management – Livello 1 | € 21.000,00 |
| Adoption & Change Management – Livello 2 | € 31.000,00 |

**Servizi opzionali "GDPR, Misure Minime e sicurezza"**

Si tratta di attività personalizzate e definite per il mondo Education, sulla base delle esperienze maturate negli anni precedenti e dei trend di evoluzione. L'obiettivo è quello di supportare il cliente per la sicurezza ICT grazie a delle attività definite per indirizzare le tematiche del GDPR ed i requisiti minimi di sicurezza ICT stabiliti da AgID.

Questi servizi sono verticali per tutte le tecnologie Microsoft. A fronte di esigenze puntuali, non coperte dai servizi proposti, Microsoft è disponibile a valutare ulteriori eventuali servizi opzionali personalizzati.

Per maggiori informazioni contattare il CSAM di riferimento per il proprio territorio.

| Servizio | Prezzo CRUI 2024/25 |
|---|---|
| **SPID + CIE**<br>- Supporto all'installazione e configurazione della soluzione per SPID+CIE<br>- Supporto per l'integrazione di una prima applicazione<br>- Supporto federazione con AgID per SPID - Supporto federazione con Ministero per CIE | € 20.000,00 |

Microsoft
Microsoft House
Viale Pasubio 21
20154 – Milano

Servizio Clienti: 02.3859.1444
Telefax: 02.7039.2020
Internet: www.microsoft.com/italy/

| | |
|---|---|
| **SPID+CIE+CNS*** <br>- Supporto all'installazione e configurazione della soluzione per SPID+CIE+ autenticazione CNS <br>- supporto per l'integrazione di una prima applicazione <br>- Supporto federazione con AgID per SPID <br>- Supporto federazione con Ministero per CIE | € 23.000,00 |

* da verificarne la fattibilità

| **Servizio** | **Prezzo CRUI 2024/25** |
|---|---|
| **Cybersecurity Incident Response - Retainer** | € 70.000,00 |
| **Cybersecurity Incident Response - Emergency** | € 160.000,00 |

# Ordine di Lavoro di Microsoft Enterprise Services

| | |
|---|---|
| Numero Ordine di Lavoro<br>(Da completarsi a cura della Consociata Microsoft) | **FY24---------** |

L'Ordine di Lavoro è composto dalle seguenti condizioni e dalle disposizioni del **Microsoft Business and Services Agreement (MBSA)** riferimento **U6536840**, in vigore a decorrere dalla data **10/06/2014** (il "Contratto"), dall'Allegato per l'Accettazione delle Clausole Vessatorie ("Modulo con le Clausole Vessatorie"), dalle disposizioni della Descrizione dei Servizi di Supporto Unified Enterprise applicabile ai Servizi Professionali indicati nel presente Ordine di Lavoro, **dal Contratto d'appalto per l'erogazione dei Servizi Microsoft Unified Support – CIG [B1CF3BEE99] del XX.XX.2024** e da qualsiasi allegato o documento cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro, che sono tutti qui incorporati in virtù di questo riferimento. Nel presente Ordine di Lavoro "Società" indica la società o la consociata che ha sottoscritto il contratto, mentre "Microsoft" indica la consociata Microsoft che ha sottoscritto il contratto.

Apponendo la loro firma di seguito, le parti danno atto e accettano di essere vincolate dalle condizioni del presente Ordine di Lavoro, del Contratto e da tutte le altre disposizioni incorporate in tali documenti. Il presente Ordine di Lavoro entra in vigore a decorrere dalla data in cui Microsoft lo sottoscrive. Le condizioni del presente Ordine di Lavoro si applicano indipendentemente da eventuali condizioni contenute in un ordine d'acquisto.

| **Società** | **Consociata Microsoft** |
|---|---|
| Ragione Sociale (in stampatello)<br><br>**CRUI - Conferenza Rettori Università Italiane** | Nome<br><br>**Microsoft Srl** |
| Firma | Firma |
| Nome della persona che firma (in stampatello) | Nome della persona che firma (in stampatello) |
| | Qualifica della persona che firma (in stampatello) |

| Qualifica della persona che firma (in stampatello) | Data di sottoscrizione(data di entrata in vigore) |
|---|---|
| Data di sottoscrizione | |

| Ragione Sociale della Società o della Consociata che ha stipulato il Contratto, se diversa da quella della Società indicata sopra |
|---|
| Fondazione CRUI per le Università Italiane |

La Società emette o richiede un Ordine d'Acquisto della Società per il pagamento dei Servizi Microsoft? **[ ] Sì o [X] No**

Se il "No" è selezionato sopra, la Società dichiara e garantisce che non richiede che l'Ordine o gli Ordini d'Acquisto siano presentati a Microsoft per il pagamento dei Corrispettivi dei Servizi qui riportati. La Società non tratterrà il pagamento della fattura di Microsoft a causa dell'assenza del riferimento di un Ordine d'Acquisto.

Se non è richiesto un ordine di acquisto, la Società deve completare le "Informazioni per la fatturazione alla Società" di seguito e deve garantire che siano accurate o riviste in modo tempestivo. Inoltre, le seguenti "informazioni per la fatturazione alla Società" devono essere completate prima che: (a) la Società firmi il presente Ordine di Lavoro; e (b) la Società emetta fattura a Microsoft.

| **Informazioni per la Fatturazione alla Società** | | |
|---|---|---|
| Ragione Sociale<br>**CRUI - Conferenza Rettori Università Italiane** | | Nome del Contatto (riceve le fatture in base al presente Ordine di Lavoro)<br>**Jurgen Ambrosi** |
| Via<br>Piazza Rondanini 48 | | Indirizzo di posta elettronica del contatto<br>segreteria.crui@pec.it |
| Città<br>Roma | Provincia<br>Roma | Telefono<br>0039 06684411 |
| Stato<br>Italia | CAP<br>00186 | Fax |

| Partita IVA | Codice fiscale |
|---|---|
| IT97476030586 | 97476030586 |

## 1. Servizi di Supporto Tecnico e Corrispettivi

### 1.1. **Periodo di validità.**

I Servizi di Supporto Tecnico Enterprise di Microsoft avranno inizio in data **01/06/2024** (la "Data di Inizio del Supporto Tecnico") e scadranno in data **31/05/2027** (la "Data di Scadenza del Supporto Tecnico").

### 1.2. **Descrizione dei Servizi.**

La Società dovrà attenersi alla Descrizione dei Servizi di *Unified Support ("USSD"),* che sarà incorporata in virtù di questo esplicito riferimento e che viene pubblicata periodicamente da Microsoft all'indirizzo www.microsoft.com/unified-support-services-description. Microsoft potrà aggiornare i servizi di supporto di volta in volta acquistati ai sensi di questo contratto, purché il livello dei servizi di supporto acquistati non si riduca notevolmente durante il Periodo corrente.

**Servizi in base alla Località del Supporto Tecnico**

| Y1 Unified Enterprise Support per XX enti Italy 01/06/2024 - 31/05/2025 | | |
|---|---|---|
| Quantità | Servizio | Tipo di Servizio |
| Included | Enterprise Advisory Support Hours As-needed | Advisory Services |
| Included | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Included | Enterprise On-demand Assessment | On-Demand Assessment |
| Included | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | On-Demand Assessment Remote |
| Included | Enterprise On-Demand Education | On-Demand Education |
| Included | Enterprise Online Support Portal | Administrative |
| Included | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Included | Enterprise Reactive Support Management | Service Delivery Management |
| Included | Enterprise Service Delivery Management | Service Delivery Management |
| Included | Enterprise Webcasts As-Needed | Webcast |

| | | |
|---|---|---|
| Included | Reactive Enabled Contacts | Problem Resolution Support |

| Y2 Unified Enterprise Support-2025-26 per XX enti | Italy | 01/06/2025 - 31/05/2026 |
|---|---|---|
| Quantità | Servizio | Tipo di Servizio |
| Included | Enterprise Advisory Support Hours As-needed | Advisory Services |
| Included | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Included | Enterprise On-demand Assessment | On-Demand Assessment |
| Included | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | On-Demand Assessment Remote |
| Included | Enterprise On-Demand Education | On-Demand Education |
| Included | Enterprise Online Support Portal | Administrative |
| Included | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Included | Enterprise Reactive Support Management | Service Delivery Management |
| Included | Enterprise Service Delivery Management | Service Delivery Management |
| Included | Enterprise Webcasts As-Needed | Webcast |
| Included | Reactive Enabled Contacts | Problem Resolution Support |

| Y3 Unified Enterprise Support-2026-27 per XX enti | Italy | 01/06/2026 - 31/05/2027 |
|---|---|---|
| Quantità | Servizio | Tipo di Servizio |
| Included | Enterprise Advisory Support Hours As-needed | Advisory Services |
| Included | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Included | Enterprise On-demand Assessment | On-Demand Assessment |
| Included | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | On-Demand Assessment Remote |
| Included | Enterprise On-Demand Education | On-Demand Education |
| Included | Enterprise Online Support Portal | Administrative |
| Included | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Included | Enterprise Reactive Support Management | Service Delivery Management |
| Included | Enterprise Service Delivery Management | Service Delivery Management |
| Included | Enterprise Webcasts As-Needed | Webcast |

| | | |
|---|---|---|
| Included | Reactive Enabled Contacts | Problem Resolution Support |

1.3. **Corrispettivi per i Servizi di Supporto Tecnico.**

Gli elementi elencati nella tabella riportata sopra rappresentano i servizi preacquistati dalla Società utilizzabili durante il periodo di validità del presente Ordine di Lavoro e i corrispettivi applicabili sono indicati nella tabella che segue. I Servizi di Supporto Tecnico Microsoft non sono rimborsabili e sono prepagati all'anno uno e alle ricorrenze successive della Data di Inizio del Supporto Tecnico. Prima che Microsoft inizi la fornitura dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft, Microsoft deve ricevere una copia firmata di questo Ordine di Lavoro e il pagamento della Società, l'ordine d'acquisto o, se applicabile, le succitate informazioni complete per la Fatturazione alla Società. Microsoft invierà fattura alla Società, e la Società accetta di pagare entro **XX** giorni solari dalla data di emissione della fattura di Microsoft.
Microsoft si riserva il diritto di adeguare i propri corrispettivi in relazione all'implementazione di qualsiasi modifica richiesta dalla Società ai Servizi di Supporto Tecnico Microsoft ordinati tramite il presente documento. Eventuali modifiche dei corrispettivi saranno documentate in un emendamento.

| **Servizi di supporto tecnico** | **Corrispettivo EUR** |
|---|---|
| Unified Support 2024-25 - BASE – Y1 (XX enti) | |
| Flex Allowance (Technical Update Briefing) – Y1 | |
| **Totale Y1** | |
| Unified Support 2024-25 - BASE – Y2 (XX enti) | |
| Flex Allowance (Technical Update Briefing) – Y2 | |
| **Totale Y2** | |
| Unified Support 2024-25 - BASE – Y3 (XX enti) | |
| Flex Allowance (Technical Update Briefing) – Y3 | |
| **Totale Y3** | |

| **Piano di Fatturazione (per servizi Unified Base)** | **Data di Fatturazione** | **Corrispettivo EUR** |
|---|---|---|
| Unified Support 2024-25 – Totale Y1 | 01/06/2024 | |
| Unified Support 2025-26 – Totale Y2 | 01/06/2025 | |
| Unified Support 2026-27 – Totale Y3 | 01/06/2026 | |
| **Corrispettivi Totali (imposte escluse)** | | |

1.4. **Supporto Tecnico per i Prodotti Microsoft**

Microsoft erogherà il supporto per i prodotti Microsoft della Società ottenuti in licenza, messi in commercio e generalmente disponibili e per le sottoscrizioni dei servizi cloud acquistati dalla Società o dalle sue Consociate: i) ai sensi delle iscrizioni e degli accordi di licenza, come indicato nell'Appendice A; e ii) per tutta la Durata di questo Ordine di Lavoro. Tali prodotti e sottoscrizioni escludono quelli acquistati da parti diverse dalle Consociate della Società alla Data di Inizio del Supporto.

1.5. **Contatti del Supporto Clienti**

La Società dovrà comunicare al Contatto Microsoft qualsiasi modifica ai propri contatti di riferimento.

<table>
<tr><td colspan="3">Nome dell'amministratore dei servizi ai clienti<br>Jurgen Ambrosi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Via<br>Piazza Rondanini 48</td><td>Indirizzo di posta elettronica del contatto<br>segreteria.crui@pec.it</td></tr>
<tr><td>Città<br>Roma</td><td>Provincia<br>Roma</td><td>Telefono<br>0039 06684411</td></tr>
<tr><td>Stato<br>Italia</td><td>CAP<br>00186</td><td>Fax</td></tr>
</table>

## 2. Allegati

Il presente Ordine di Lavoro comprende i seguenti documenti:

- ✓ Modulo con le Clausole Vessatorie: **FY24-XXX**

## 3. Riservatezza e addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Servizi Professionali Microsoft.

Per "Dati personali dei Servizi Professionali" si intendono tutti i dati, inclusi tutti i file di testo, audio, video, immagini o software, forniti a Microsoft da o per conto del Cliente (o che il Cliente

autorizza Microsoft ad ottenere da un Servizio Online) o altrimenti ottenuti o elaborati da o per conto di Microsoft attraverso un impegno con Microsoft per ottenere i Servizi Professionali.

I termini di protezione dei dati che si applicano ai Servizi Professionali in vigore alla data effettiva del presente Ordine di Lavoro e disponibili su https://aka.ms/eswodpa sono qui incorporati per riferimento.

Per la responsabilità derivante dagli obblighi di riservatezza di ciascuna parte in relazione ai Dati dei Servizi Professionali forniti ai sensi del presente Ordine di Lavoro, la massima responsabilità aggregata di ciascuna parte nei confronti dell'altra è limitata ai danni diretti riconosciuti in via definitiva per un importo non superiore agli importi pagati dalla Società per i Servizi Professionali applicabili ai sensi del presente Ordine di Lavoro.

## 4. **Contatto Microsoft**

Il contatto della Società per domande e comunicazioni in merito al presente Ordine di Lavoro.

| | |
|---|---|
| Nome del contatto Microsoft<br>Laura Pullano | |
| Telefono<br>+393496664402 | Indirizzo di posta elettronica del contatto<br>laurapullano@microsoft.com |

## Appendice A

Di seguito riportiamo l'elenco dei contratti e iscrizioni per licenze dichiarati per cui Microsoft fornirà servizi di supporto come definito all'interno di questo Ordine di Lavoro, a partire dalla Data di Inizio del Supporto.

| Ragione Sociale | Programma di Licenza | Numero Contratto/Iscrizione della Licenzar/ID account di fatturazione |
|---|---|---|
| | | |

# Modulo con le Clausole Vessatorie

# Addendum all'Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise di Microsoft

| Numero dell'Ordine di Lavoro | **FY24- XXXXX** |
|---|---|

Con riferimento all'Ordine di Lavoro indicato sopra, ai sensi degli Articoli 1341 e 1342 del Codice civile italiano, la Società approva in modo specifico le seguenti disposizioni del Contratto: art. 2 b) (iii) (3) "Sviluppi", 2 b) (iv) "Diritti delle Consociate", 2 c) (i) "Prodotti software e tecnologia non Microsoft", art. 2 e) (iii) "Limitazioni relative all'utilizzo", art. 4 "Garanzie", art. 5 a), b), d) (i) "Difesa dai reclami di terzi aventi ad oggetto la violazione dei diritti e l'appropriazione indebita", art. 5 d) (ii) "Dati della Società", art. 6 "Limitazione di responsabilità", art. 8 "Periodo di validità e risoluzione", art. 9 "Supporto ai prodotti", art. 11 b) "Cessione", art. 11 e) "Controversie", art. 11 h) "Legge applicabile", art. 11 j) "Subappaltatori", art. 11 n) "Condizioni di pagamento dei Servizi", art. 11 m) (i) "Conformità alle leggi applicabili e alle leggi in materia di diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza", art. 11 o) "Leggi sull'esportazione vigenti negli Stati Uniti",

| **Società** |
|---|
| Ragione Sociale della Società (in stampatello)<br>**CRUI - Conferenza Rettori Università Italiane** |
| Firma |
| Nome della persona che firma (in stampatello) |
| Qualifica della persona che firma (in stampatello) |
| Data di sottoscrizione |

Contratti Multilicenza

# Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft

Ultimo Aggiornamento: 2° gennaio 2024

Microsoft

# Sommario

**INTRODUZIONE ..... 3**

Condizioni e Aggiornamenti dell'Addendum Applicabili ..... 3
Comunicazioni in Formato Elettronico ..... 3
Versioni Precedenti ..... 3

**DEFINIZIONI ..... 4**

**CONDIZIONI GENERALI ..... 5**

Conformità alle Leggi ..... 5

**CONDIZIONI PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI ..... 5**

Ambito di Validità ..... 5
Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità ..... 5
Comunicazione dei Dati Trattati ..... 6
Trattamento dei Dati Personali; GDPR ..... 7
Sicurezza dei Dati ..... 8
Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione ..... 9
Trasferimenti e Posizione dei Dati ..... 10
Conservazione ed Eliminazione dei Dati ..... 10
Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento ..... 11
Comunicazione e Controlli relativi all'Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento ..... 11
Istituti Didattici ..... 11
Contratto della Società per CJIS ..... 12
Società in Affari HIPPA ..... 12
Dati dei Servizi di Telecomunicazione ..... 12
California Consumer Privacy Act (CCPA) ..... 12
Dati Biometrici ..... 12
Servizi Professionali Supplementari ..... 12
Come Contattare Microsoft ..... 13

**APPENDICE A. MISURE DI SICUREZZA ..... 14**

**APPENDICE B - INTERESSATI E CATEGORIE DI DATI PERSONALI ..... 17**

**APPENDICE C - ADDENDUM RELATIVO ALLE MISURE DI SICUREZZA AGGIUNTIVE ..... 19**

**ALLEGATO 1: CONDIZIONI DEL REGOLAMENTO GENERALE DELL'UNIONE EUROPEA SULLA PROTEZIONE DEI DATI ..... 20**

# Introduzione

Le parti accettano che il presente Addendum relativo alla Protezione dei Dati Personali dei Prodotti e dei Servizi Microsoft ("Addendum") stabilisca le rispettive obbligazioni in merito al trattamento e alla protezione dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali in relazione ai Prodotti e ai Servizi. L'Addendum è incorporato nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti e in altri contratti Microsoft in virtù di questo riferimento. Le parti accettano inoltre che, fatta salva l'esistenza di un contratto separato per i Servizi Professionali, il presente Addendum disciplini il trattamento e la sicurezza dei Dati dei Servizi Professionali. L'utilizzo di Prodotti Non Microsoft da parte della Società è disciplinato da condizioni specifiche, che includono condizioni relative al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza diverse.

Nell'eventualità di discrepanze o incoerenze tra le Condizioni dell'Addendum e qualsiasi altra condizione del contratto multilicenza della Società o di altri contratti applicabili in relazione ai Prodotti e ai Servizi ("contratto della Società"), le Condizioni dell'Addendum avranno prevalenza. Le disposizioni delle Condizioni dell'Addendum hanno prevalenza su eventuali altre disposizioni discrepanti definite nell'Informativa sulla Privacy di Microsoft che potrebbero in altro modo essere applicate al trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali o dei Dati Personali secondo la definizione fornita nel presente documento.

Microsoft rende effettivi gli impegni presi nel presente Addendum per tutte le Società con un contratto della Società in essere. Tali impegni vincolano Microsoft nei confronti della Società indipendentemente (1) dalle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti che sono comunque applicabili a qualsiasi licenza o sottoscrizione specifica dei Prodotti o (2) da qualsiasi altro contratto che faccia riferimento alle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

## Condizioni e Aggiornamenti dell'Addendum Applicabili

### Limitazioni relative agli Aggiornamenti

Quando la Società rinnova o acquista una nuova sottoscrizione di un Prodotto o stipula un ordine di lavoro per un Servizio Professionale, si applicano le Condizioni dell'Addendum in vigore in quel momento, che non cambieranno nel corso della sottoscrizione del suddetto Prodotto o durante il periodo di validità del Servizio Professionale interessato. Quando la Società ottiene una licenza perpetua per il Software, si applicheranno le Condizioni dell'Addendum in vigore in quel momento (in conformità alla stessa disposizione per la determinazione delle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti in vigore in quel momento e applicabili a tale Software nel contratto della Società) e non cambieranno durante il periodo di validità della licenza della Società per tale Software.

### Funzionalità, Supplementi o Prodotti Software Correlati Nuovi

Nonostante le suddette limitazioni relative agli aggiornamenti, quando Microsoft presenta funzionalità, offerte, supplementi o prodotti software correlati nuovi (vale a dire non precedentemente inclusi nei Prodotti o Servizi), potrà fornire condizioni o effettuare aggiornamenti all'Addendum che si applicano all'utilizzo da parte della Società di tali funzionalità, offerte, supplementi o prodotti software correlati nuovi. Qualora tali condizioni includano modifiche sostanziali sfavorevoli alle Condizioni dell'Addendum, Microsoft darà alla Società la possibilità di utilizzare funzionalità, offerte, supplementi o prodotti software correlati nuovi, senza perdere la funzionalità esistente di un Prodotto o Servizio Professionale già disponibile sul mercato. Qualora la Società non installi né utilizzi le funzionalità, le offerte, i supplementi o i prodotti software correlati nuovi, le nuove condizioni corrispondenti non si applicheranno.

### Regolamento e Requisiti per gli Enti Pubblici

Nonostante le suddette limitazioni relative agli aggiornamenti, Microsoft potrà modificare o interrompere un Prodotto o un Servizio Professionale in qualsiasi paese o giurisdizione in cui esista un'obbligazione o un requisito di legge corrente o futuro che (1) assoggetti Microsoft a regolamenti o requisiti che a livello generale non trovano applicazione nei confronti delle aziende che operano in tale paese, (2) renda difficile per Microsoft continuare a gestire il Prodotto o a offrire il Servizio Professionale senza apportarvi modifiche e/o (3) faccia ritenere a Microsoft che il Prodotto o il Servizio Professionale o le Condizioni dell'Addendum possano essere in discrepanza con tali obbligazioni o requisiti.

## Comunicazioni in Formato Elettronico

Microsoft potrà fornire alla Società informazioni e comunicazioni in formato elettronico sui Prodotti e i Servizi, ad esempio tramite e-mail, il portale di un Servizio Online o un sito Web che Microsoft avrà cura di segnalare. Le comunicazioni vengono trasmesse da Microsoft a partire dalla data in cui sono disponibili.

## Versioni Precedenti

Le Condizioni dell'Addendum definiscono le condizioni applicabili ai Prodotti e ai Servizi attualmente disponibili. Per le versioni precedenti delle Condizioni dell'Addendum, la Società potrà fare riferimento alla pagina https://aka.ms/licensingdocs o contattare il rivenditore o l'Account Manager designato da Microsoft.

# Definizioni

I termini in maiuscolo utilizzati, ma non definiti, nel presente Addendum avranno il significato attribuito loro nel contratto della Società. Nel presente Addendum vengono utilizzate le seguenti definizioni:

"Dati della Società" indica tutti i dati, inclusi tutti i file di testo, audio, video o immagine e il software forniti a Microsoft dalla o per conto della Società tramite l'utilizzo dei Servizi Online. I Dati della Società non includono i Dati dei Servizi Professionali.

"Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali" indica il GDPR, le Leggi in materia di Protezione dei Dati Personali UE/SEE Locali, qualsiasi legge e regolamento applicabile e altri requisiti legali relativi (a) al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza dei dati e (b) all'utilizzo, alla raccolta, alla conservazione, all'archiviazione, alla sicurezza, alla divulgazione, al trasferimento, allo smaltimento e ad altro tipo di trattamento dei Dati Personali.

"Condizioni dell'Addendum" indica le condizioni disponibili nell'Addendum e le condizioni specifiche per Prodotto contenute nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti che integrano o modificano espressamente le condizioni relative al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza riportate nell'Addendum per un Prodotto specifico (o una funzionalità di un Prodotto). Nell'eventualità di discrepanze o incoerenze tra l'Addendum e tali condizioni specifiche per Prodotto, queste ultime avranno prevalenza per quanto riguarda il Prodotto applicabile (o la funzionalità di tale Prodotto).

"Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" o "GDPR" indica il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, e che abroga la Direttiva 95/46/CE.

"Leggi in materia di Protezione dei Dati Personali UE/SEE Locali" indica qualsiasi legislazione subordinata e regolamento di attuazione del GDPR.

"Condizioni del GDPR" indica le condizioni contenute nell'Allegato 1, ai sensi delle quali Microsoft si assume impegni vincolanti relativamente al trattamento da parte sua dei Dati Personali, in base a quanto stabilito dall'Articolo 28 del GDPR.

"Dati Personali" indica qualsiasi dato relativo a una persona fisica identificata o identificabile. Si considera identificabile una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

"Prodotto" ha il significato definito nel contratto multilicenza. Allo scopo di facilitare la consultazione, "Prodotto" include i Servizi Online e il Software, ciascuno secondo la definizione fornita nel contratto multilicenza.

"Prodotti e Servizi" indica i Prodotti e i Servizi Professionali. La disponibilità dei Prodotti e dei Servizi Professionali potrà variare in base all'area geografica e l'applicabilità del presente Addendum a Prodotti e Servizi Professionali specifici è soggetta alle limitazioni riportate nell'Articolo Ambito di Validità del presente Addendum.

"Servizi Professionali" indica i seguenti servizi: (a) servizi di consulenza di Microsoft, che consistono in servizi di pianificazione, supporto, consulenza, migrazione dei dati, distribuzione e sviluppo di soluzioni/software forniti ai sensi di un Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise di Microsoft o, quando concordato nella Descrizione del Progetto, ai sensi di un contratto Cloud Workload Acceleration Agreement in cui il presente Addendum è incorporato in virtù di questo riferimento e (b) servizi di supporto tecnico forniti da Microsoft per aiutare le società a individuare e risolvere le problematiche che riguardano i Prodotti, inclusi il supporto tecnico erogato nell'ambito dei Servizi Microsoft Unified Support o dei Servizi di Supporto Tecnico Premier, e qualsiasi altro servizio di supporto tecnico commerciale. I Servizi Professionali non includono i Prodotti o, solo ai fini dell'interpretazione dell'Addendum, i Servizi Professionali Supplementari.

"Dati dei Servizi Professionali" indica tutti i dati, inclusi tutti i file di testo, audio, video, immagine o software, che vengono forniti a Microsoft dalla o per conto di una Società (o che la Società autorizza Microsoft a ottenere da un Prodotto) oppure in altro modo ricevuti o trattati da e per conto di Microsoft attraverso un impegno con Microsoft per ottenere i Servizi Professionali.

"Clausole Contrattuali Tipo 2021" indica le clausole tipo di protezione dei dati personali (modulo da responsabile del trattamento a responsabile del trattamento) che si applicano tra Microsoft Ireland Operations Limited e Microsoft Corporation per il trasferimento dei dati personali dai responsabili del trattamento nello Spazio Economico Europeo ai responsabili del trattamento con sede in paesi terzi che non garantiscono un adeguato livello di protezione dei dati personali, come descritto all'Articolo 46 del GDPR e approvato dalla Commissione Europea con la decisione 2021/914/CE del 4 giugno 2021.

"Sub-Responsabile del Trattamento" indica altri responsabili del trattamento utilizzati da Microsoft per trattare i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali, come descritto all'Articolo 28 del GDPR.

"Servizi Professionali Supplementari" indica richieste di supporto tecnico di cui è stata effettuata l'escalation dal team di supporto tecnico a un team di progettazione del Prodotto per la risoluzione e altri servizi di consulenza e supporto tecnico di Microsoft erogati unitamente a un contratto multilicenza o a Prodotti che non sono inclusi nella definizione di Servizi Professionali.

I termini in lettere minuscole utilizzati, ma non definiti nel presente Addendum, ad esempio "violazione dei dati personali", "trattamento", "titolare del trattamento", "responsabile del trattamento", "profiling", "dati personali" e "interessato" avranno la stessa accezione attribuita nell'Articolo 4 del GDPR, anche se quest'ultimo non è applicabile.

# Condizioni Generali

### Conformità alle Leggi

Microsoft si atterrà a tutte le leggi e a tutti i regolamenti applicabili all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi, tra cui la legge applicabile in materia di notifica dell'inadempimento delle obbligazioni di protezione e i Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali. Microsoft non è tuttavia responsabile della conformità alle leggi o ai regolamenti applicabili alla Società o al settore di appartenenza della Società che non siano a livello generale applicabili ai provider di servizi informatici. Microsoft non determina se i dati della Società includono dati soggetti a leggi o regolamenti specifici. Tutti gli Eventi Imprevisti relativi alla Protezione sono soggetti alle condizioni previste nella Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione che segue.

La Società dovrà conformarsi a tutte le leggi e a tutti i regolamenti applicabili relativamente all'utilizzo di Prodotti e Servizi, tra cui le leggi in materia di dati biometrici, riservatezza delle comunicazioni e i Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali. La Società ha la responsabilità di stabilire se i Prodotti e i Servizi sono appropriati per l'archiviazione e il trattamento di dati soggetti a leggi o regolamenti specifici e di utilizzare i Prodotti e i Servizi conformemente agli obblighi di leggge e alla normativa applicabile alla Società. La Società ha la responsabilità di rispondere alle richieste formulate da terzi in merito all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi, ad esempio alla richiesta di rimuovere il contenuto ai sensi del Digital Millennium Copyright Act degli Stati Uniti o di altre leggi applicabili.

# Condizioni per la Protezione dei Dati Personali

Nel presente Articolo dell'Addendum sono inclusi i seguenti sottoparagrafi:

- Ambito di Validità
- Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità
- Divulgazione dei Dati Trattati
- Trattamento dei Dati Personali; GDPR
- Sicurezza dei Dati
- Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione
- Trasferimenti e Posizione dei Dati
- Conservazione ed Eliminazione dei Dati
- Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento
- Comunicazione e Controlli relativi all'Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento
- Istituti Didattici
- Contratto della Società per CJIS
- Società in Affari HIPPA
- Dati dei Servizi di Telecomunicazione
- California Consumer Privacy Act (CCPA)
- Dati Biometrici
- Servizi Professionali Supplementari
- Come Contattare Microsoft
- Appendice A. Misure di Sicurezza
- Appendice B - Interessati e Categorie di Dati Personali
- Appendice C - Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive.

### Ambito di Validità

Le Condizioni dell'Addendum si applicano a tutti i Prodotti e i Servizi, ad eccezione di quelli descritti nel presente Articolo.

Le Condizioni dell'Addendum non si applicheranno ai Prodotti o ai Servizi Professionali specificatamente indicati come esclusi, o nella misura in cui sono indicati come esclusi, nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti o nell'ordine di lavoro applicabile, che sono disciplinati dalle condizioni relative al diritto alla protezione dei dati personali e alla sicurezza nelle condizioni applicabili pertinenti per Prodotto o per ordine di lavoro.

Per maggiore chiarezza, le Condizioni dell'Addendum si applicano solo al trattamento dei dati in ambienti controllati da Microsoft e da Sub-Responsabili del Trattamento di Microsoft. Sono inclusi i dati inviati a Microsoft dai Prodotti e dai Servizi, ma non i dati che rimangono nei locali della Società o in alcuni ambienti operativi di terzi della Società.

Per i Servizi Professionali Supplementari, Microsoft si assume solo gli impegni indicati all'Articolo Servizi Professionali Supplementari che segue.

Le Anteprime potranno adottare misure di protezione dei dati personali e di sicurezza minori o differenti rispetto a quelle in genere presenti nei Prodotti e nei Servizi. Salvo quanto altrimenti stabilito, la Società non dovrebbe utilizzare le Anteprime per trattare i Dati Personali o altri dati che sono soggetti a requisiti di conformità alla legge e ai regolamenti. Per quanto riguarda i Prodotti, le seguenti condizioni del presente Addendum non si applicano alle Anteprime: Trattamento dei Dati Personali; GDPR, Sicurezza dei Dati e Società in Affari HIPPA. Per quanto riguarda i Servizi Professionali, le offerte designate come Anteprime o Versione Limitata sono conformi solo alle condizioni dei Servizi Professionali Supplementari.

### Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità

Microsoft utilizzerà e tratterà i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali secondo quanto descritto e ai sensi delle limitazioni indicate di seguito (a) per fornire alla Società i Prodotti e i Servizi in conformità alle istruzioni documentate della Società e (b) per le attività aziendali connesse all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi alla Società. Per ciò che concerne le parti, la Società conserva tutti i diritti, la titolarità e gli interessi relativi ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali. Riguardo ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali

Microsoft non acquisisce alcun diritto, fatti salvi i diritti che la Società le concede nel presente Articolo. Il presente paragrafo non riguarda i diritti di Microsoft relativi al software o ai servizi che Microsoft concede in licenza alla Società.

### Trattamento per laFornitura alla Società dei Prodotti e dei Servizi

Ai fini del presente Addendum, la"fornitura" di un Prodotto include le seguenti attività:

- offerta di funzionalità concesse in licenza, configurate e usate dalla Società e dai relativi utenti, incluse esperienze utente personalizzate;
- risoluzione dei problemi (prevenzione, rilevamento e correzione di problemi) e
- aggiornamento continuo e mantenimento delle prestazioni dei Prodotti, nonché miglioramento della produttività, dell'affidabilità, dell'efficacia, della qualità e della sicurezza dell'utente.

Ai fini dell'interpretazione del presente Addendum, la"fornitura" dei Servizi Professionali include le seguenti attività:

- erogazione dei Servizi Professionali, inclusi servizi di supporto tecnico e servizi professionali di pianificazione, consulenza, migrazione dei dati, deployment e sviluppo di soluzioni/software;
- risoluzione dei problemi (prevenzione, rilevamento, indagine, mitigazione e correzione di problemi, inclusi Eventi Imprevisti relativi alla Protezione e problemi individuati nei Servizi Professionali o nei relativi Prodotti durante l'erogazione dei Servizi Professionali) e
- miglioramento dell'erogazione, dell'efficacia, della qualità e della sicurezza dei Servizi Professionali e dei Prodotti sottostanti in base ai problemi identificati durante l'erogazione dei Servizi Professionali, tra cui la correzione di difetti del software e comunque l'aggiornamento continuo e il mantenimento delle prestazioni dei Prodotti e dei Servizi.

In ogni caso, la fornitura dei Prodotti e dei Servizi avviene nel rispetto delle obbligazioni di sicurezza previste dai Requisiti di Protezione dei Dati Personali.

Nell'ambito della fornitura di Prodotti e Servizi, Microsoft non utilizzerà né tratterà in altro modo i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali o i Dati Personali per: (a) profilazione degli utenti, (b) fini pubblicitari o commerciali né per (c) ricerche di mercato con lo scopo di creare nuove funzionalità, servizi o prodotti o per qualsiasi altro scopo, a meno che tale utilizzo o trattamento sia in conformità alle istruzioni documentate della Società.

### Trattamento per Attività Aziendali connesse alla Fornitura dei Prodotti e dei Servizi alla Società

Ai fini dell'interpretazione del presente Addendum, "attività aziendali" indica i trattamenti autorizzati dalla Società nel presente Articolo.

La Società autorizza Microsoft:

(i.) a creare dati statistici aggregati, non personali da dati contenenti identificatori pseudonomizzati (come log sull'utilizzo contenenti identificatori pseudonomizzati univoci) e

(ii.) a calcolare statistiche correlate ai Dati della Società o ai Dati dei Servizi Professionali

in ciascun caso senza accedere o analizzare il contenuto dei Dati della Società o dei Dati dei Servizi Professionali e limitatamente al raggiungimento degli scopi indicati di seguito, ciascuno dei quali è connesso all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi alla Società.

Tali scopi sono:

- gestione account e fatturazioni;
- compenso, ad esempio calcolo delle commissioni dei dipendenti e degli incentivi per i partner;
- creazione di report e modelli aziendali interni, ad esempio previsioni, ricavi, pianificazione delle capacità, strategia dei prodotti e
- reporting finanziario.

Durante il trattamento ai fini delle suddette attività aziendali Microsoft applicherà i principi della minimizzazione dei dati e non utilizzerà né in altro modo tratterà i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali o i Dati Personali per: (a) profilazione degli utenti, (b) fini pubblicitari o commerciali analoghi né per (c) altri scopi che non siano quelli stabiliti nel presente Articolo. Inoltre, come per tutti i trattamenti previsti dal presente Addendum, il trattamento dei dati per le attività aziendali rimane soggetto alle obbligazioni e agli impegni di riservatezza di Microsoft ai sensi della disposizione "Comunicazione dei Dati Trattati".

## Comunicazione dei Dati Trattati

Microsoft non comunicherà né consentirà l'accesso ai Dati Trattati, tranne nel caso in cui ciò sia: (1) consentito dalla Società, (2) conforme a quanto descritto nell'Addendum o (3) previsto dalla legge. Ai fini dell'interpretazione del presente Articolo, "Dati Trattati" indica: (a) Dati della Società, (b) Dati dei Servizi Professionali, (c) Dati Personali e (d) altri dati trattati da Microsoft in relazione ai Prodotti e ai Servizi che sono informazioni riservate della Società ai sensi del contratto della Società. Tutte le operazioni relative ai Dati Trattati sono soggette all'obbligazione di riservatezza di Microsoft ai sensi del contratto della Società.

Microsoft non comunicherà i Dati Trattati né fornirà l'accesso ad essi alle autorità giudiziarie o di polizia se non nei casi previsti dalla legge. Qualora le autorità giudiziarie o di polizia dovessero richiedere a Microsoft i Dati Trattati, Microsoft tenterà di reindirizzare tali autorità alla Società stessa per la comunicazione diretta di tali dati. Nel caso in cui sia costretta a divulgare i Dati Trattati o a consentirne l'accesso alle autorità giudiziarie o di polizia, Microsoft ne darà immediata comunicazione alla Società e le fornirà una copia della richiesta, salvo disposizioni di legge contrarie.

Nel caso in cui riceva richieste di divulgazione dei Dati Trattati da parte di terzi, Microsoft ne darà immediata comunicazione alla Società, salvo disposizioni di legge contrarie. Microsoft respingerà la richiesta qualora non sia tenuta per legge a soddisfarla. Qualora la richiesta sia valida, Microsoft tenterà di reindirizzare tali terzi a rivolgerla direttamente alla Società.

Microsoft divulgherà i Dati Trattati o consentirà di accedervi solo in conformità a quanto previsto dalla legge, purché la legislazione e le prassi rispettino l'essenza dei diritti e delle libertà fondamentali e non vadano oltre quanto necessario e proporzionato in una società democratica e, a seconda dei casi, per salvaguardare uno degli obiettivi di cui all'Articolo 23(1) del GDPR.

Microsoft non fornirà a terzi: (a) l'accesso in modo diretto, indiretto, programmato o senza restrizioni ai Dati Trattati, (b) le chiavi di crittografia della piattaforma utilizzate per la protezione dei Dati Trattati o gli strumenti per decrittografarli né (c) alcun tipo di accesso ai Dati Trattati qualora Microsoft sia a conoscenza del fatto che tali dati vengano usati per scopi diversi da quelli definiti nella richiesta avanzata dai terzi.

A sostegno di quanto sopra, Microsoft potrà fornire ai terzi le informazioni di contatto di base della Società.

### Trattamento dei Dati Personali; GDPR

Tutti i Dati Personali trattati da Microsoft in relazione all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi vengono acquisiti nell'ambito dei (a) Dati della Società, (b) Dati dei Servizi Professionali o (c) dati generati, derivati o raccolti da Microsoft, inclusi i dati inviati a Microsoft in seguito all'utilizzo da parte della Società delle funzionalità basate sui servizi o ottenute da Microsoft tramite il software installato in locale. I Dati Personali forniti a Microsoft dalla Società, o per conto di essa, tramite l'utilizzo del Servizio Online sono anch'essi Dati della Società. I Dati Personali forniti a Microsoft dalla Società, o per conto di essa, tramite l'utilizzo dei Servizi Professionali sono anch'essi Dati dei Servizi Professionali. Gli identificatori pseudonimizzati potranno essere inclusi nei dati trattati da Microsoft in relazione all'erogazione dei Prodotti e sono anch'essi Dati Personali. I Dati Personali pseudonimizzati o privi di identificazione, ma non forniti in formato anonimo, o i Dati Personali derivati dai Dati Personali sono anche Dati Personali.

Nella misura in cui Microsoft agisce come responsabile del trattamento o altro responsabile del trattamento dei Dati Personali soggetti al GDPR, si applicano le Condizioni del GDPR contenute nell'Allegato 1 e il testo nel sottoparagrafo ("Trattamento dei Dati Personali; GDPR") dovrà ritenersi un'integrazione:

#### Ruoli e Responsabilità del Titolare e del Responsabile del Trattamento

La Società e Microsoft accettano che la Società sia il titolare del trattamento dei Dati Personali e che Microsoft sia il responsabile del trattamento di tali dati, tranne nei casi in cui (a) la Società agisca in qualità di responsabile del trattamento dei Dati Personali, nel qual caso Microsoft sarà un altro responsabile del trattamento o (b) sia diversamente indicato nelle condizioni specifiche per Prodotto o nel presente Addendum. Qualora Microsoft agisca come responsabile o altro responsabile del trattamento dei Dati Personali, tratterà i Dati Personali soltanto in conformità alle istruzioni documentate della Società. La Società accetta che il contratto della Società, tra cui le Condizioni dell'Addendum e gli aggiornamenti applicabili, unitamente alla documentazione del prodotto e all'utilizzo e alla configurazione da parte sua delle funzionalità dei Prodotti, costituiscano l'insieme completo di istruzioni documentate fornite a Microsoft per il trattamento dei Dati Personali. Lo stesso vale con la documentazione dei Servizi Professionali e l'utilizzo dei Servizi Professionali da parte della Società. Informazioni sull'utilizzo e la configurazione dei Prodotti sono disponibili all'indirizzo https://docs.microsoft.com (o su un sito alternativo) o in un altro contratto in cui è incorporato il presente Addendum. Eventuali istruzioni aggiuntive o alternative dovranno essere concordate in conformità al processo di modifica del contratto della Società. In tutti i casi in cui si applica il GDPR e la Società è un responsabile del trattamento, la Società garantisce a Microsoft che le proprie istruzioni, inclusa la nomina di Microsoft a responsabile del trattamento o ad altro responsabile del trattamento, sono state autorizzate dal titolare del trattamento specifico.

Nella misura in cui Microsoft utilizza o tratta i Dati Personali soggetti al GDPR per le attività aziendali connesse alla fornituradei Prodotti e dei Servizi alla Società, per tale uso si conformerà alle obbligazioni in qualità di titolare indipendente del trattamento dei dati previste dal GDPR. Microsoft accetta le responsabilità supplementari di "titolare del trattamento" dei dati ai sensi del GDPR per eseguire tale trattamento per: (a) agire in conformità ai requisiti normativi, nella misura stabilita nel GDPR e (b) fornire maggiore trasparenza alla Società e confermare la propria responsabilità per quanto riguarda tale trattamento. Microsoft adotta misure di sicurezza per proteggere i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali durante tale trattamento, incluse quelle indicate nel presente Addendum e quelle contemplate all'Articolo 6(4) del GDPR. In merito al trattamento dei Dati Personali ai sensi del presente paragrafo, Microsoft si assume gli impegni stabiliti nell'Articolo Misure di Sicurezza Aggiuntive; per gli scopi specificati, (i) qualsiasi comunicazione da parte di Microsoft, nella modalità descritta nell'Articolo Misure di Sicurezza Aggiuntive, dei Dati Personali che sono stati trasferiti in relazione alle attività aziendali viene considerata una "Comunicazione Pertinente" e (ii) gli impegni indicati nell'Articolo Misure di Sicurezza Aggiuntive si applicano a tali Dati Personali.

#### Dettagli sul Trattamento

Le parti danno atto e accettano quanto segue:

- **Oggetto.** L'oggetto del trattamento è limitato ai Dati Personali che rientrano nell'ambito di applicazione dell'Articolo del presente Addendum dal titolo "Natura del Trattamento; Titolarità" di cui sopra e del GDPR.
- **Durata del Trattamento dei Dati.** La durata del trattamento sarà conforme a quanto definito dalle istruzioni della Società e dalle condizioni dell'Addendum.

- **Natura e Finalità del Trattamento dei Dati.** La natura e la finalità del trattamento consisteranno nell'erogare i Prodotti e i Servizi ai sensi del contratto della Società e per le attività aziendali connesse all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi alla Società in base a quanto ulteriormente indicato nell'Articolo del presente Addendum "Natura del Trattamento dei Dati; Titolarità".
- **Categorie di Dati.** I tipi di Dati Personali trattati da Microsoft durante l'erogazione dei prodotti e dei Servizi includono: (i) i Dati Personali che la Società sceglie di includere nei Dati della Società e nei Dati dei Servizi Professionali e (ii) quelli espressamente indicati all'Articolo 4 del GDPR che potranno essere generati, derivati o raccolti da Microsoft, tra cui i dati inviati a Microsoft in seguito all'utilizzo delle funzionalità basate sui servizi di una Società o acquisiti da Microsoft tramite il software installato in locale. I tipi di Dati Personali che la Società sceglie di includere nei Dati della Società e nei Dati dei Servizi Professionali potranno rientrare in qualsiasi categoria di Dati Personali identificati nei record gestiti dalla Società che agisce come titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 30 del GDPR, incluse le categorie di Dati Personali definite nell'Appendice B.
- **Interessati.** Le categorie di interessati sono i rappresentanti e gli utenti finali della Società, ad esempio dipendenti, appaltatori, collaboratori e clienti. Possono essere incluse altre categorie di interessati identificate nei registri gestiti dalla Società che agisce come titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 30 del GDPR, incluse le categorie di interessati definite nell'Appendice B.

### Diritti degli Interessati; Assistenza con le Richieste

Microsoft metterà a disposizione della Società, conformemente alla funzionalità dei Prodotti e dei Servizi e al suo ruolo di responsabile del trattamento dei Dati Personali degli interessati, la capacità di soddisfare le loro richieste in merito all'esercizio dei loro diritti ai sensi del GDPR. Microsoft suggerirà all'interessato della Società, che chiede di esercitare uno o più dei propri diritti ai sensi del GDPR in relazione ai Prodotti e ai Servizi di cui Microsoft è un responsabile del trattamento o un altro responsabile del trattamento, di presentare la richiesta direttamente alla Società. La Società sarà tenuta a rispondere a tali richieste, laddove necessario, utilizzando la funzionalità dei Prodotti e dei Servizi. Microsoft si conformerà alle richieste di assistenza ragionevoli della Società per soddisfare tale esigenza dell'interessato.

### Registri delle Attività di Trattamento

Nella misura in cui Microsoft è tenuta ai sensi del GDPR a raccogliere determinate informazioni relative alla Società e a conservarne i registri, la Società dovrà, laddove richiesto, fornire tali informazioni a Microsoft, mantenendole accurate e aggiornate. Microsoft potrà rendere tali informazioni disponibili all'autorità di controllo, se richiesto dal GDPR.

## Sicurezza dei Dati

### Procedure e Criteri di Sicurezza

Microsoft adotterà e assicurerà misure organizzative e tecniche appropriate per proteggere i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali da distruzione, perdita e alterazione accidentale o illegale, da divulgazione non autorizzata dei dati personali trasmessi, archiviati o in altro modo trattati oppure dall'accesso ad essi. Tali misure dovranno essere stabilite nei Criteri di Sicurezza di Microsoft. Microsoft metterà a disposizione della Società tali criteri, unitamente ad altri dati ragionevolmente richiesti dalla Società riguardanti le procedure e i criteri di sicurezza di Microsoft.

Inoltre, tali misure dovranno conformarsi ai requisiti stabiliti negli standard ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27018. Per le Società è disponibile una descrizione dei controlli di sicurezza per tali requisiti.

Ciascun Servizio Online Core è conforme anche agli standard e ai framework di controllo riportati nella tabella delle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti. Ciascun Servizio Online Core e ciascun Servizio Professionale adottano e si impegnano a garantire le misure di sicurezza stabilite nell'Appendice A per la protezione dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali.

Microsoft implementa e conserva le misure di sicurezza definite nell'Allegato II delle Clausole Contrattuali Tipo 2021 per la protezione dei Dati Personali che rientrano nell'ambito di validità del GDPR.

Microsoft potrà aggiungere standard del settore o governativi in qualsiasi momento. Microsoft eliminerà gli standard ISO 27001, ISO 27002, ISO 27018 oppure gli standard o i framework della tabella per i Servizi Online Core riportata nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti solo qualora non siano più in uso nel settore e vengano eventualmente sostituiti da altri.

### Crittografia dei Dati

I Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali (inclusi i Dati Personali in essi contenuti) in transito sulle reti pubbliche tra la Società e Microsoft o tra i data center di Microsoft sono crittografati per impostazione predefinita.

Microsoft crittografa anche i Dati della Società inattivi archiviati nei Servizi Online e i Dati dei Servizi Professionali inattivi archiviati. Nel caso dei Servizi Online sui quali la Società o un terzo che agisce per conto della Società potrà sviluppare applicazioni (ad esempio, altri Servizi Azure), la crittografia dei dati archiviati in tali applicazioni potrà essere applicata a discrezione della Società, utilizzando le funzionalità fornite da Microsoft o ottenute dalla Società tramite terzi.

### Accesso ai Dati

Microsoft ricorre a una quantità minima di meccanismi di accesso con privilegi per controllare l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali (inclusi i Dati Personali ivi contenuti). I controlli degli accessi basati sui ruoli vengono effettuati per garantire che l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali necessario per il funzionamento dei servizi avvenga per uno scopo appropriato e approvato con la supervisione dirigenziale. Per quanto riguarda i Servizi Online Core e i Servizi Professionali, Microsoft gestisce i meccanismi di Controllo degli Accessi descritti nella tabella "Misure di Sicurezza" nell'Appendice A e non è contemplato alcun accesso permanente da parte del personale di Microsoft ai Dati della Società e nessun accesso richiesto è per un periodo di tempo limitato.

### Responsabilità della Società

La responsabilità della Società consiste unicamente nel determinare in modo autonomo se le misure organizzative e tecniche dei Prodotti e dei Servizi soddisfino i propri requisiti, incluse le proprie obbligazioni di sicurezza previste ai sensi dei Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali applicabili. La Società dà atto e accetta che (tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di validità, del contesto e delle finalità del trattamento dei suoi Dati Personali, come anche dei rischi nei confronti delle persone fisiche) le procedure e i criteri di sicurezza adottati e assicurati da Microsoft garantiscono un livello di sicurezza adeguato al rischio per quanto riguarda i suoi Dati Personali. La Società è tenuta ad adottare e a garantire misure di tutela del diritto alla protezione dei dati personali e misure di sicurezza per i componenti che la Società fornisce o controlla, come i dispositivi registrati in Microsoft Intune oppure in una macchina virtuale o in un'applicazione di Microsoft Azure.

### Verifica della Conformità

Microsoft svolgerà audit della sicurezza dei computer, dell'ambiente informatico e dei data center fisici utilizzati per il trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali, come di seguito indicato:

- Nei casi in cui uno standard o un framework verrà sottoposto ad audit, un audit di tale standard o framework di controllo verrà avviato almeno con cadenza annuale.
- Ciascun audit verrà eseguito in conformità agli standard e alle regole dell'ente normativo o accreditato per ogni standard o framework di controllo applicabile.
- Ciascun audit sarà eseguito da auditor della sicurezza terzi qualificati e indipendenti a spese e a scelta di Microsoft.

Ciascun audit si concluderà con la generazione di un rapporto di audit ("Rapporto di Audit di Microsoft"), che Microsoft renderà disponibile all'indirizzo https://servicetrust.microsoft.com/ o in un'altra posizione che Microsoft avrà cura di segnalare. Il Rapporto di Audit di Microsoft sarà classificato come Informazioni Riservate di Microsoft e descriverà chiaramente gli eventuali risultati rilevanti ottenuti dal revisore. Microsoft rimedierà immediatamente ai problemi sollevati da qualsiasi Rapporto di Audit di Microsoft per adempiere alle segnalazioni del revisore. Qualora la Società lo richieda, Microsoft le fornirà ciascun Rapporto di Audit di Microsoft. Il Rapporto di Audit di Microsoft sarà soggetto alle limitazioni di non divulgazione e di distribuzione di Microsoft e del revisore.

Nella misura in cui i requisiti di audit della Società ai sensi dei Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali non possano essere ragionevolmente soddisfatti tramite i rapporti di audit, la documentazione o le informazioni di conformità che Microsoft mette a livello generale a disposizione dei propri clienti, Microsoft dovrà prontamente rispondere alle istruzioni di audit aggiuntive della Società. Prima dell'inizio di un audit, la Società e Microsoft concorderanno sull'ambito, sui tempi, sulla durata, sui requisiti di controllo e di prova e sui corrispettivi per l'audit, a condizione che il mancato raggiungimento di tale accordo non comporti per Microsoft di ritardare irragionevolmente l'esecuzione dell'audit. Nella misura necessaria per l'esecuzione dell'audit, Microsoft renderà disponibili i sistemi di trattamento, le strutture e la documentazione di supporto per il trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali da parte di Microsoft, delle sue Consociate e di Sub Responsabili del Trattamento. Tale audit sarà condotto da una società di audit terza indipendente e accreditata, durante il normale orario lavorativo, previo ragionevole preavviso a Microsoft e nel rispetto di ragionevoli procedure di riservatezza. Né la Società né il responsabile dell'audit avranno accesso ai dati di altre società di Microsoft né alle strutture o ai sistemi Microsoft che non sono coinvolti nella fornitura dei Prodotti e dei Servizi applicabili. La Società è responsabile di tutti i costi e i corrispettivi correlati a tale audit, compresi tutti i ragionevoli costi e corrispettivi per il tempo dedicato da Microsoft per tale audit, in aggiunta alle tariffe associate ai servizi erogati da Microsoft. Qualora il rapporto di audit generato a seguito dell'audit della Società includa l'individuazione di una mancata conformità sostanziale, la Società dovrà condividere con Microsoft tale rapporto di audit e Microsoft dovrà prontamente porre rimedio a qualsiasi mancata conformità sostanziale.

Nessuna disposizione del presente Articolo dell'Addendum varia o modifica le Condizioni del GDPR né altera i diritti dell'autorità di controllo o dell'interessato previsti dai Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali. Microsoft Corporation è un terzo beneficiario del presente Articolo.

## Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione

Qualora Microsoft venga a conoscenza di un inadempimento della sicurezza con conseguente distruzione, perdita, alterazione accidentale o illegale, divulgazione non autorizzata dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali o dei Dati Personali oppure accesso ad essi non autorizzato durante il trattamento da parte di Microsoft (ciascuno un "Evento Imprevisto relativo alla Protezione"), Microsoft, tempestivamente e senza ingiustificato ritardo, (1) comunicherà alla Società l'Evento Imprevisto relativo alla Protezione, (2) analizzerà l'Evento Imprevisto relativo

alla Protezione e fornirà alla Società informazioni dettagliate riguardo ad esso e (3) adotterà misure ragionevoli per mitigare gli effetti e ridurre eventuali danni derivanti da esso.

Le comunicazioni degli Eventi Imprevisti relativi alla Protezione verranno trasmesse alla Società con qualsiasi mezzo scelto da Microsoft, anche tramite e-mail. È responsabilità esclusiva della Società tenere sempre aggiornate le informazioni di contatto con Microsoft per ciascun Prodotto e Servizio Professionale applicabile. La Società è l'unica responsabile della conformità alle proprie obbligazioni previste dalle leggi in materia di comunicazione degli eventi imprevisti applicabili alla Società e del rispetto di qualsiasi obbligazione riguardante le comunicazioni di terzi in caso di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione.

Microsoft porrà in essere ogni sforzo ragionevole per aiutare la Società ad adempiere all'obbligazione, ai sensi dell'Articolo 33 del GDPR o di altra legge o altro regolamento applicabile, di comunicare all'autorità di controllo e agli interessati specifici tale Evento Imprevisto relativo alla Protezione.

La comunicazione di Microsoft relativa a un Evento Imprevisto relativo alla Protezione o la relativa risposta a tale evento ai sensi del presente Articolo non costituisce un'accettazione di responsabilità rispetto a tale evento.

La Società dovrà comunicare tempestivamente a Microsoft eventuali utilizzi impropri degli account o delle credenziali di autenticazione oppure eventuali eventi imprevisti riguardanti i Prodotti e i Servizi.

## Trasferimenti e Posizione dei Dati

### Trasferimenti dei Dati

I Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali sottoposti al trattamento da parte di Microsoft per conto della Società potranno essere trasferiti, archiviati e trattati in un'area geografica solo in conformità alle Condizioni dell'Addendum e alle misure di sicurezza esposte più avanti nel presente Articolo. Tenendo conto di tali misure di sicurezza, la Società autorizza Microsoft a trasferire i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali negli Stati Uniti o in qualunque altro paese in cui Microsoft o gli Altri suoi Responsabili del Trattamento sono presenti e di archiviare e trattare i Dati della Società e i Dati Personali per fornire i Prodotti, fatto salvo quanto descritto in altri Articoli delle Condizioni dell'Addendum.

Tutti i trasferimenti dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali fuori dall'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo, dal Regno Unito e dalla Svizzera per erogare i Prodotti e i Servizi sono soggetti alle condizioni delle Clausole Contrattuali Tipo 2021 attuate da Microsoft. Inoltre, i trasferimenti dal Regno Unito sono soggetti alle condizioni dell'IDTA attuate da Microsoft. Ai fini dell'interpretazione del presente Addendum, "IDTA" indica l'addendum relativo ai trasferimenti internazionali di dati alle clausole contrattuali tipo della Commissione Europea per i trasferimenti internazionali di dati emesso dall'Information Commissioner's Office del Regno Unito ai sensi dell'Articolo 119A(1) del Data Protection Act 2018 del Regno Unito. Microsoft rispetterà i requisiti di legge in materia di protezione dei dati personali dello Spazio Economico Europeo, del Regno Unito e della Svizzera relativamente alla raccolta, all'utilizzo, al trasferimento, alla conservazione e ad altro tipo di trattamento dei Dati Personali provenienti dallo Spazio Economico Europeo, dal Regno Unito e dalla Svizzera. Tutti i trasferimenti di Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale saranno soggetti alle misure di sicurezza appropriate descritte nell'Articolo 46 del GDPR e tali trasferimenti e misure di sicurezza saranno documentati conformemente all'Articolo 30(2) del GDPR.

Inoltre, Microsoft è certificata e aderisce agli Accordi Quadro Scudo UE-U.S.A. e Svizzera-U.S.A. per la Privacy dei Dati Personali, all'Estensione per il Regno Unito dell'Accordo Quadro Scudo UE-U.S.A. per la Privacy dei Dati Personali e agli impegni che comportano. Microsoft accetta di informare la Società qualora stabilisca di non poter più adempiere all'obbligazione di fornire lo stesso livello di protezione richiesto dai principi degli Accordi Quadro per la Privacy dei Dati Personali.

### Posizione dei Dati della Società

Per quanto riguarda i Servizi Online Core, Microsoft archivierà i Dati della Società inattivi in alcune aree geografiche importanti (ciascuna, un'Area Geografica) in base a quanto definito nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

Per quanto riguarda i Servizi Online, ai quali viene applicata la soluzione EU Data Boundary, Microsoft archivierà e tratterà i Dati della Società e i Dati Personali all'interno dell'Unione Europea come stabilito nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti.

Microsoft non controlla né limita le aree da cui la Società o i suoi utenti finali potranno accedere o trasferire i Dati della Società.

## Conservazione ed Eliminazione dei Dati

Durante il periodo di validità della propria sottoscrizione o dell'impegno applicabile nei Servizi Professionali la Società avrà sempre la possibilità di accedere ai Dati della Società archiviati in ciascun Servizio Online, di estrarli e di eliminarli. Tale possibilità varrà anche per i Dati dei Servizi Professionali.

Fatta eccezione per le versioni di valutazione gratuite e i servizi LinkedIn, Microsoft conserverà i Dati della Società che restano archiviati nei Servizi Online in un account con funzioni limitate per 90 giorni dalla data di scadenza o di risoluzione della sottoscrizione della Società, in modo tale che la Società possa estrarli. Al termine del periodo di conservazione di 90 giorni, Microsoft disabiliterà l'account ed eliminerà i Dati della Società e i Dati

Personali archiviati nei Servizi Online entro un ulteriore periodo di 90 giorni, a meno che non sia autorizzata ai sensi del presente Addendum a conservarli.

Per quanto riguarda i Dati Personali relativi al Software e i Dati dei Servizi Professionali, Microsoft eliminerà tutte le copie dopo il conseguimento degli scopi commerciali per cui i dati sono stati raccolti o trasferiti oppure in un momento precedente, su richiesta della Società, a meno che non sia autorizzata ai sensi del presente Addendum a conservarli.

Il Servizio Online potrebbe non supportare la conservazione o l'estrazione del software fornito dalla Società. Microsoft non è da considerarsi in alcun modo responsabile dell'eliminazione dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali o dei Dati Personali che verrà eseguita secondo quanto descritto nel presente Articolo.

### Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento

Microsoft assicurerà che il proprio personale impegnato nel trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali (i) tratterà tali dati solo se istruito dalla Società o come descritto nel presente Addendum e (ii) sarà obbligato a garantire la riservatezza e la sicurezza di tali dati anche al termine del proprio impegno. Microsoft fornirà ai propri dipendenti con accesso ai Dati della Società, ai Dati dei Servizi Professionali e ai Dati Personali una formazione periodica e obbligatoria sul diritto alla protezione dei dati personali e sulla sicurezza in conformità ai Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali e agli standard di settore applicabili.

### Comunicazione e Controlli relativi all'Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento

Microsoft potrà incaricare Sub-Responsabili del Trattamento di fornire alcuni servizi limitati o accessori per suo conto. La Società acconsente a tale impegno e a incaricare le Consociate Microsoft come Sub-Responsabili del Trattamento. Le autorizzazioni di cui sopra costituiranno il preventivo consenso scritto della Società al subappalto da parte di Microsoft del trattamento dei Dati della Società, dei Dati dei Servizi Professionali e dei Dati Personali, qualora tale consenso sia necessario ai sensi delle Clausole Contrattuali Tipo o delle Condizioni del GDPR.

Microsoft è responsabile della conformità dei Sub-Responsabili del Trattamento che ha incaricato alle proprie obbligazioni contenute nel predente Addendum. Microsoft rende disponibili i dati riguardanti i Sub-Responsabili del Trattamento su un suo sito Web. Quando incaricherà un qualsiasi Sub-Responsabile del Trattamento, Microsoft si assicurerà tramite un contratto scritto che il Sub-Responsabile del Trattamento possa accedere ai Dati della Società, ai Dati dei Servizi Professionali o ai Dati Personali e possa usarli solo per fornire i servizi per i quali è stato incaricato da Microsoft, con il divieto di utilizzarli per qualsiasi altro scopo. Microsoft garantirà che i Sub-Responsabili del Trattamento siano vincolati da contratti scritti che li obblighino a fornire almeno lo stesso livello di protezione dei dati personali che le viene richiesto dall'Addendum, incluse le limitazioni relative alla divulgazione dei Dati Trattati. Microsoft accetta di vigilare sui Sub-Responsabili del Trattamento al fine di garantire l'adempimento di tali obbligazioni contrattuali.

Di tanto in tanto Microsoft potrà incaricare nuovi Sub-Responsabili del Trattamento. Microsoft informerà la Società (a seconda dei casi, aggiornando il sito Web e fornendole uno strumento per ricevere la comunicazione di tale aggiornamento) di ogni nuovo Sub-Responsabile del Trattamento con un preavviso di almeno 6 mesi prima di consentire a tale Sub-Responsabile del Trattamento l'accesso ai Dati della Società. Inoltre, Microsoft informerà la Società (a seconda dei casi, aggiornando il sito Web e fornendole uno strumento per ricevere la comunicazione di tale aggiornamento) di ogni nuovo Sub-Responsabile del Trattamento con un preavviso di almeno 30 giorni, prima di consentire a tale Sub-Responsabile del Trattamento l'accesso ai Dati dei Servizi Professionali o ai Dati Personali, che non siano quelli contenuti nei Dati della Società. Qualora Microsoft affidi l'incarico di un nuovo Prodotto o Servizio Professionale, in cui vengono trattati i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali o i Dati Personali, a un nuovo Sub-Responsabile del Trattamento, lo comunicherà alla Società prima che il Prodotto o il Servizio Professionale diventi disponibile.

Qualora la Società non approvi un nuovo Sub-Responsabile del Trattamento per un Servizio Online o per i Servizi Professionali, potrà risolvere qualsiasi sottoscrizione del Servizio Online interessato o le Attestazioni di Servizi applicabili per il Servizio Professionale in questione, rispettivamente, senza dover pagare alcuna penale o alcun corrispettivo per la risoluzione, fornendo una comunicazione scritta della risoluzione prima della scadenza del periodo di preavviso. Qualora la Società non approvi un nuovo Sub-Responsabile del Trattamento per il Software e non possa ragionevolmente evitare il ricorso al Sub-Responsabile del Trattamento limitando il trattamento dei dati come stabilito nella documentazione o nel presente Addendum, potrà risolvere qualsiasi licenza per il prodotto software interessato senza dover pagare alcuna penale fornendo una comunicazione scritta della risoluzione prima della scadenza del periodo di preavviso specifico. La Società potrà anche includere in tale comunicazione una spiegazione dei motivi alla base della mancata approvazione, al fine di consentire a Microsoft di rivalutare il nuovo Altro Responsabile del Trattamento alla luce dei dubbi sorti. Qualora il Prodotto interessato faccia parte di una famiglia di prodotti (o di un acquisto singolo simile di servizi), la risoluzione si applicherà all'intera famiglia. Dopo la risoluzione Microsoft rimuoverà dalle fatture successive indirizzate alla Società o al suo rivenditore le obbligazioni di pagamento relative alle sottoscrizioni o ad altri lavori applicabili non pagati per i Prodotti o i Servizi oggetto della risoluzione.

### Istituti Didattici

Qualora la Società sia un ente o istituto didattico, al quale si applicano i regolamenti Family Educational Rights and Privacy Act, 20 U.S.C. § 1232g (FERPA), Microsoft dà atto che ai fini dell'interpretazione dell'Addendum, Microsoft verrà indicata come "dirigente scolastico" con "interessi educativi legittimi" nei Dati della Società e nei Dati dei Servizi Professionali, poiché tali condizioni sono state definite ai sensi del FERPA e dei relativi

regolamenti di attuazione e Microsoft accetta di attenersi alle limitazioni e ai requisiti imposti dal documento 34 CFR 99.33(a) sui dirigenti scolastici.

La Società comprende che Microsoft potrebbe non avere a disposizione alcuna informazione di contatto o avere solo informazioni limitate relativamente agli studenti della Società e ai loro genitori. Di conseguenza, la Società avrà la responsabilità di ottenere l'autorizzazione dei genitori per l'eventuale utilizzo dei Prodotti e dei Servizi da parte degli utenti finali in conformità alla legge applicabile e di presentare per conto di Microsoft agli studenti (o, nel caso di uno studente di età inferiore ai 18 anni e che non frequenti un istituto di studi superiori, al genitore dello studente) l'eventuale ordine di comparizione in tribunale o ordinanza legalmente emanata che richieda la divulgazione dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali in possesso di Microsoft in conformità alla legge applicabile.

### Contratto della Società per CJIS

Microsoft eroga determinati servizi cloud per enti pubblici ("Servizi Coperti") in conformità ai Criteri di Sicurezza dell'FBI Criminal Justice Information Services ("CJIS") ("Criteri CJIS"). I Criteri CJIS disciplinano l'utilizzo e la trasmissione dei dati in ambito di giustizia penale. Tutti i Servizi Coperti CJIS di Microsoft verranno disciplinati dalle condizioni del Contratto di Gestione CJIS.

### Società in Affari HIPPA

Qualora la Società sia una "persona giuridica con copertura" o una "società in affari" e includa "informazioni sanitarie protette" nei Dati della Società o nei Dati dei Servizi Professionali, secondo la definizione riportata nella legge Health Insurance Portability and Accountability (Portabilità e Responsabilità in materia di Assicurazione Sanitaria) del 1996, e relative modifiche, e nei regolamenti approvati in tale ambito (collettivamente, "HIPAA"), la sottoscrizione del contratto della Società comprende la sottoscrizione del Contratto di Società in Affari HIPAA ("BAA"), il cui testo integrale identifica i Servizi Online o i Servizi Professionali cui si applica ed è disponibile all'indirizzo http://aka.ms/BAA. La Società potrà rifiutare esplicitamente il contratto BAA, inviando a Microsoft una comunicazione scritta con le seguenti informazioni, ai sensi delle condizioni del contratto della Società:

- la ragione sociale completa della Società e dell'eventuale Consociata che ha deciso di rifiutarle e
- nel caso in cui la Società abbia sottoscritto più contratti, il contratto della Società cui si applica il rifiuto esplicito.

### Dati dei Servizi di Telecomunicazione

Nella misura in cui Microsoft tratta traffico, contenuti e altri Dati Personali nell'ambito dell'erogazione di Prodotti e Servizi che si qualificano come servizi di telecomunicazione ai sensi della legge in vigore, è possibile che vengano applicate specifiche obbligazioni di legge. Microsoft si conformerà a tutte le leggi e a tutti i regolamenti specifici per i servizi di telecomunicazione applicabili all'erogazione dei Prodotti e dei Servizi, tra cui la notifica dell'inadempimento delle obbligazioni di protezione, i Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali e la segretezza delle telecomunicazioni.

### California Consumer Privacy Act (CCPA)

Qualora Microsoft tratti i Dati Personali nell'ambito di validità del CCPA, si assumerà, nei confronti della Società, gli impegni aggiuntivi che seguono. Microsoft tratterà i Dati della Società, i Dati dei Servizi Professionali e i Dati Personali per conto della Società e non conserverà, utilizzerà né divulgherà tali dati per scopi diversi da quelli stabiliti nelle Condizioni dell'Addendum e in base a quanto consentito ai sensi del CCPA, incluso ai sensi di eventuali esenzioni di "vendita". In nessun caso Microsoft venderà tali dati. Le presenti Condizioni del CCPA non limitano né riducono gli impegni per la protezione dei dati personali che Microsoft assume nei confronti della Società nelle Condizioni dell'Addendum, nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti o in un altro contratto stipulato tra Microsoft e la Società.

### Dati Biometrici

La Società, che utilizza i Prodotti e i Servizi per trattare i Dati Biometrici, dovrà: (i) comunicarlo agli interessati, in particolare per ciò che concerne i periodi di conservazione e la distruzione dei dati; (ii) ottenere il consenso degli interessati e (iii) eliminare i Dati Biometrici, il tutto nella modalità appropriata e necessaria in base ai Requisiti applicabili relativi alla Protezione dei Dati Personali. Microsoft tratterà tali Dati Biometrici attenendosi alle istruzioni documentate della Società (secondo quanto descritto nel precedente Articolo "Ruoli e Responsabilità del Titolare e del Responsabile del Trattamento") e proteggerà tali Dati Biometrici in conformità alle condizioni per la protezione e la sicurezza dei dati prevista dal presente Addendum. Ai fini dell'interpretazione del presente Articolo, "Dati Biometrici" avrà il significato stabilito nell'Articolo 4 del GDPR e, a seconda dei casi, di termini equivalenti in altri Requisiti Relativi alla Protezione dei Dati Personali.

### Servizi Professionali Supplementari

Quando viene utilizzata negli Articoli elencati di seguito, la definizione "Servizi Professionali" include i Servizi Professionali Supplementari e la definizione "Dati dei Servizi Professionali" include i dati acquisiti per i Servizi Professionali Supplementari.

Per quanto riguarda i Servizi Professionali Supplementari, i seguenti Articoli dell'Addendum si applicano allo stesso modo in cui si applicano ai Servizi Professionali: "Introduzione", "Conformità alle Leggi", "Natura del Trattamento; Titolarità", "Comunicazione dei Dati Trattati", "Trattamento dei Dati Personali; GDPR", il primo paragrafo di "Procedure e Criteri di Sicurezza", "Responsabilità della Società", "Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione", "Trasferimento dei Dati" (incluse le condizioni relative alle Clausole Contrattuali Tipo 2021), il terzo paragrafo

di “Conservazione ed Eliminazione dei Dati”, “Impegno di Riservatezza del Responsabile del Trattamento”, “Comunicazione e Controlli relativi all’Impiego di Sub-Responsabili del Trattamento”, “Società in Affari HIPPA” (nella misura applicabile al contratto BAA), “California Consumer Privacy Act (CCPA)”, “Dati Biometrici”, “Come Contattare Microsoft”, “Appendice B - Interessati e Categorie di Dati Personali” e “Appendice C - Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive”.

### Come Contattare Microsoft

Qualora la Società ritenga che Microsoft non adempia ai propri impegni di tutela della protezione dei dati personali o di sicurezza, potrà contattare il supporto tecnico o utilizzare il modulo Web relativo al Diritto alla Protezione dei Dati Personali, disponibile all’indirizzo http://go.microsoft.com/?linkid=9846224. L’indirizzo postale di Microsoft è:

**Microsoft Enterprise Service Privacy**
Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, Washington 98052 USA

Microsoft Ireland Operations Limited è la società Microsoft incaricata della protezione dei dati personali provenienti dallo Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera. Il rappresentante di Microsoft Ireland Operations Limited in materia di protezione dei dati personali è raggiungibile al seguente indirizzo:

**Microsoft Ireland Operations, Ltd.**
Attn: Data Protection
One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18, D18 P521, Ireland

Sommario / Condizioni Generali

# Appendice A. Misure di Sicurezza

Microsoft ha adottato e garantirà, per i Dati della Società nei Servizi Online Core e per i Dati dei Servizi Professionali, le seguenti misure di sicurezza che, unitamente agli impegni di tutela della sicurezza contenuti nel presente Addendum (incluse le Condizioni del GDPR) costituiscono l'unica responsabilità di Microsoft relativamente alla protezione di tali dati.

| Dominio | Procedure |
|---|---|
| Organizzazione della Sicurezza delle Informazioni | **Titolarità della sicurezza.** Microsoft ha nominato uno o più funzionari addetti alla sicurezza, responsabili del coordinamento e del monitoraggio delle regole e delle procedure di sicurezza.<br><br>**Ruoli e responsabilità per la sicurezza.** Il personale Microsoft con accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali è soggetto a obbligazioni di riservatezza.<br><br>**Programma di gestione dei rischi.** Microsoft ha effettuato una valutazione dei rischi prima di trattare i Dati della Società o di avviare il servizio dei Servizi Online e prima di trattare i Dati dei Servizi Professionali o di avviare i Servizi Professionali.<br><br>I documenti relativi alla sicurezza che non sono più in vigore vengono conservati da Microsoft in conformità ai requisiti di conservazione stabiliti. |
| Gestione delle Risorse | **Inventario delle risorse**. Microsoft gestisce un inventario di tutti i supporti di memorizzazione sui quali sono archiviati i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali. L'accesso agli inventari di tali supporti di memorizzazione è limitato al personale Microsoft in possesso dell'autorizzazione scritta.<br><br>**Gestione delle Risorse**<br><br>- Microsoft classifica i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali per facilitarne l'identificazione e limitarne l'accesso in modo appropriato.<br><br>- Microsoft impone limitazioni sulla stampa dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali e adotta procedure per l'eliminazione del materiale stampato contenente tali dati.<br><br>- Il personale Microsoft dovrà ottenere l'autorizzazione di Microsoft prima di archiviare i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali su dispositivi portatili, accedere a tali dati in modalità remota o trattarli all'esterno delle strutture Microsoft. |
| Sicurezza delle Risorse Umane | **Formazione relativa alla sicurezza.** Microsoft informa il proprio personale sulle procedure di sicurezza pertinenti e sui ruoli dei membri del personale stesso. Microsoft informa inoltre il proprio personale sulle possibili conseguenze dell'essere inadempiente alle regole e alle procedure di sicurezza. Microsoft utilizza solo dati anonimi nelle attività di formazione. |
| Sicurezza Fisica e Ambientale | **Accesso fisico alle strutture.** Microsoft consente solo a persone fisiche identificate e autorizzate l'accesso alle strutture in cui sono situati i sistemi informativi per il trattamento dei Dati della Società o dei Dati dei Servizi Professionali.<br><br>**Accesso fisico ai componenti.** Microsoft gestisce record dei supporti di memorizzazione in entrata e in uscita contenenti i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali, tra cui i tipi e il numero di supporti di memorizzazione, il mittente e i destinatari autorizzati, la data e l'ora e i tipi dei suddetti dati contenuti.<br><br>**Protezione dalle interruzioni di alimentazione e comunicazione.** Microsoft utilizza diversi sistemi standard del settore per impedire la perdita di dati causata dall'interruzione della fornitura di energia elettrica o da interferenze sulla linea.<br><br>**Eliminazione di componenti.** Microsoft utilizza processi standard del settore per eliminare i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali che non sono più necessari. |
| Gestione delle Comunicazioni e delle Operazioni | **Criteri operativi.** Microsoft gestisce documenti sulla sicurezza in cui vengono descritte le misure adottate, nonché le procedure e le responsabilità specifiche del proprio personale che accede ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali.<br><br>**Procedure di Ripristino dei Dati**<br><br>- In modo continuativo e comunque non meno di una volta alla settimana, tranne nel caso in cui nel periodo non vi siano stati aggiornamenti, Microsoft gestisce più copie dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali da cui ripristinare i dati stessi.<br><br>- Microsoft archivia le copie dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali e le procedure di ripristino dei dati in una posizione diversa dal luogo in cui si trovano le apparecchiature principali di trattamento dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali. |

| Dominio | Procedure |
|---|---|
| | - Microsoft ha adottato procedure specifiche che disciplinano l'accesso alle copie dei Dati della Società e dei Dati dei Servizi Professionali.<br>- Microsoft rivede le procedure di ripristino dei dati almeno una volta ogni sei mesi, ad eccezione delle procedure per il ripristino dei dati dei Servizi professionali e dei Servizi di Azure per Enti Pubblici che vengono riviste ogni dodici mesi.<br>- Microsoft registra le operazioni di ripristino dei dati, includendo il nominativo della persona responsabile, la descrizione dei dati ripristinati e, a seconda dei casi, il nominativo della persona responsabile e gli eventuali dati per i quali è stato necessario l'inserimento manuale nel processo di ripristino.<br>**Software dannoso.** Microsoft effettua controlli antimalware per impedire l'accesso non autorizzato ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali da parte di software dannoso, incluso quello proveniente da reti pubbliche.<br>**Dati Esterni ai Limiti**<br>- Microsoft crittografa o consente alla Società di crittografare i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali trasmessi su reti pubbliche.<br>- Microsoft limita l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali contenuti nei supporti di memorizzazione che escono dalle proprie strutture.<br>**Registrazione di eventi.** Microsoft registra, o consente alla Società di registrare, l'accesso o l'utilizzo dei sistemi informativi che contengono i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali, registrano l'ID di accesso, l'ora, l'autorizzazione concessa o negata e l'attività specifica. |
| Controllo dell'Accesso | **Criteri di accesso.** Microsoft conserva un record dei privilegi di sicurezza delle persone fisiche che accedono ai Dati della Società o ai Dati dei Servizi Professionali.<br>**Autorizzazione all'Accesso**<br>- Microsoft conserva e aggiorna un record del personale autorizzato ad accedere ai sistemi Microsoft che contengono i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali.<br>- Microsoft disattiva le credenziali di autenticazione che non sono state utilizzate per un periodo di tempo minimo di sei mesi.<br>- Microsoft indica i membri del personale che potranno concedere, modificare o annullare l'accesso autorizzato a dati e risorse.<br>- Microsoft garantisce che laddove più persone fisiche abbiano accesso a sistemi contenenti i Dati della Società o i Dati dei Servizi Professionali, tali persone fisiche abbiano identificatori/accessi specifici.<br>**Privilegi Minimi**<br>- Il personale del supporto tecnico viene autorizzato ad accedere ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali esclusivamente in caso di necessità.<br>- Microsoft limita l'accesso ai Dati della Società e ai Dati dei Servizi Professionali alle sole persone fisiche che ne hanno necessità per svolgere le proprie mansioni lavorative.<br>**Integrità e Riservatezza**<br>- Microsoft istruisce il proprio personale affinché disattivi le sessioni amministrative prima di uscire dalle sedi che controlla o in ogni caso quando i computer vengono lasciati incustoditi.<br>- Microsoft archivia le password in modo tale da renderle incomprensibili mentre sono valide.<br>**Autenticazione**<br>- Microsoft utilizza procedure standard del settore per identificare e autenticare gli utenti che tentano di accedere ai sistemi informativi.<br>- Nei casi in cui i meccanismi di autenticazione si basino su password, Microsoft richiede il rinnovo regolare delle password.<br>- Nei casi in cui i meccanismi di autenticazione si basino su password, Microsoft richiede che la password contenga almeno otto caratteri.<br>- Microsoft garantisce che gli identificatori disattivati o scaduti non vengano concessi ad altre persone fisiche.<br>- Microsoft controlla o consente alla Società di monitorare i tentativi ripetuti di ottenere l'accesso al sistema informativo utilizzando una password non valida. |

| Dominio | Procedure |
|---|---|
| | - Microsoft conserva procedure standard del settore per disattivare le password danneggiate o divulgate inavvertitamente.<br>- Microsoft utilizza procedure standard del settore per la protezione delle password, incluse le procedure volte a garantire la riservatezza e l'integrità delle password quando vengono assegnate e distribuite e durante l'archiviazione.<br>**Progettazione della Rete.** Microsoft dispone di controlli per impedire a persone fisiche di riconoscersi diritti che non sono stati loro ceduti allo scopo di accedere ai Dati della Società o ai Dati dei Servizi Professionali in modo non autorizzato. |
| Gestione degli Eventi Imprevisti relativi alla Protezione delle Informazioni | **Procedura di Risposta agli Eventi Imprevisti**<br>- Microsoft conserva una registrazione degli inadempimenti alla sicurezza con una descrizione dell'inadempimento, il periodo, le conseguenze dell'inadempimento, il nome di chi ha effettuato la segnalazione, a chi è stato segnalato, nonché la procedura adottata per il ripristino dei dati.<br>- Per ogni inadempimento delle obbligazioni di protezione che origina un Evento Imprevisto relativo alla Protezione, Microsoft (come descritto al precedente Articolo "Comunicazione di Eventi Imprevisti relativi alla Protezione") invierà una comunicazione, senza ritardo irragionevole e, in ogni caso, entro 72 ore.<br>- Microsoft registra, o consente alla Società di registrare, divulgazioni di Dati della Società o di Dati dei Servizi Professionali, inclusi il tipo di dati divulgati, il destinatario e l'ora.<br>**Monitoraggio del servizio.** Il personale Microsoft addetto alla sicurezza verifica i registri almeno una volta ogni sei mesi per proporre, ove necessario, iniziative di correzione. |
| Gestione della Continuità Aziendale | - Microsoft conserva piani di emergenza e contingenza per le strutture in cui sono situati i propri sistemi informativi per il trattamento dei Dati della Società o dei Dati dei Servizi Professionali.<br>- Il sistema di archiviazione con ridondanza e le procedure di Microsoft per il ripristino dei dati sono progettati per tentare di riportare i Dati della Società e i Dati dei Servizi Professionali nello stato in cui si trovavano o nell'ultimo stato replicato prima di andare persi o distrutti. |

Sommario / Condizioni Generali

# Appendice B - Interessati e Categorie di Dati Personali

**Interessati:** gli interessati includono i rappresentanti della Società e gli utenti finali, tra cui dipendenti, terzisti, collaboratori e clienti della Società. Tra gli interessati potranno anche essere inclusi coloro che tentano di comunicare o trasferire dati personali a utenti dei servizi erogati da Microsoft. Microsoft dà atto che, in base all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi da parte della Società, quest'ultima potrà scegliere di includere i dati personali di uno dei seguenti tipi di interessati nei dati personali:

- dipendenti, appaltatori, subfornitorie lavoratori temporanei (correnti, precedenti, futuri) della Società;
- dipendenti dei tipi indicati sopra;
- collaboratori/persone di contatto (persone fisiche) o dipendenti della Società, terzisti o lavoratori temporanei di collaboratori/persone di contatto (attuali, precedenti, future) di persone giuridiche;
- utenti (ad esempio clienti, pazienti, visitatori e così via) e altri interessati che sono utenti dei servizi della Società;
- partner, stakeholder o persone fisiche che collaborano comunicano o in altro modo interagiscono attivamente con i dipendenti della Società e/o utilizzano strumenti di comunicazione, come app e siti Web resi disponibili dalla Società;
- stakeholder o persone fisiche che interagiscono passivamente con la Società, ad esempio perché oggetto di un'indagine o di una ricerca o perché menzionati in documenti o nella corrispondenza inviata o ricevuta dalla Società;
- minori o
- professionisti con privilegi, ad esempio dottori, avvocati, notai, religiosi e così via.

**Categorie di dati**: i dati personali trasferiti inclusi in messaggi e-mail, documenti e altri dati in formato elettronico nel contesto dei prodotti e dei Servizi. Microsoft dà atto che, in base all'utilizzo dei Prodotti e dei Servizi da parte della Società, quest'ultima potrà scegliere di includere i dati personali di una delle seguenti categorie nei dati personali:

- dati personali di base, ad esempio luogo di nascita, indirizzo e numero civico, codice postale o CAP, città di residenza, paese di residenza, numero di cellulare, nome, cognome, iniziali, indirizzo e-mail, sesso e data di nascita, inclusi dati personali di base su membri della famiglia e figli;
- dati di autenticazione, ad esempio nome utente, password o codice PIN, domanda di sicurezza, audit trail;
- informazioni di contatto, ad esempio indirizzi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, ID di social media e dettagli di contatto di emergenza;
- numeri e chiavi di identificazione univoci, ad esempio codice fiscale, numero di conto corrente bancario, numero di passaporto e carta d'identità, numero di patente e dati di registrazione del veicolo, indirizzi IP, matricola dipendente, matricola studente, numero paziente, firma, identificatore univoco per cookie o tecnologie simili;
- pseudonimi;
- informazioni finanziarie e assicurative, ad esempio numero di assicurazione, nome e numero del conto corrente bancario, nome e numero della carta di credito, numero fattura, reddito, tipo di assicurazione, metodo di pagamento e affidabilità ai fini di concessioni di credito;
- informazioni commerciali, ad esempio cronologia degli acquisti, offerte speciali, informazioni sottoscrizioni e cronologia dei pagamenti;
- informazioni biometriche, ad esempio DNA, impronte digitali e scansioni dell'iride;
- dati relativi all'ubicazione, ad esempio ID del cellulare, dati della rete per geolocalizzazione, individuazione ubicazione tramite inizio/fine chiamata. I dati relativi all'ubicazione si ottengono dall'uso di punti di accesso Wi-Fi;
- foto, video e audio;
- attività Internet, ad esempio cronologia esplorazioni, cronologia di ricerca e attività di lettura, visualizzazione di programmi televisivi, ascolto radio;
- identificazione del dispositivo, ad esempio numero IMEI, numero della scheda SIM e indirizzo MAC;
- profiling, ad esempio in base a comportamento antisociale o criminale osservato o profili con pseudonimo basati su URL visitati, flussi di clic, registri esplorazioni, indirizzi IP, domani, app installate o profili basati su preferenze di marketing;
- dati per risorse umane e selezione del personale, ad esempio dichiarazione dello stato lavorativo, informazioni per la selezione, come curriculum vitae, esperienze lavorative e dettagli del percorso formativo, dati relativi a impiego e posizione, inclusi ore lavorate,

valutazioni e stipendio, dettagli del permesso di lavoro, disponibilità, condizioni di impiego, dettagli fiscali, dettagli di pagamento, dettagli dell'assicurazione, nonché ubicazione e organizzazioni;

- dati relativi alla formazione, ad esempio percorso formativo, formazione corrente, diplomi e voti, titolo di studio conseguito, disturbi di apprendimento;
- informazioni su cittadinanza e residenza, ad esempio cittadinanza, stato di naturalizzazione, stato civile, nazionalità, stato di immigrazione, dati del passaporto, dettagli di residenza o permesso di lavoro;
- informazioni trattate in relazione alle prestazioni di un'attività eseguita nel pubblico interesse o nell'esercizio dell'autorità di pubblico ufficiale;
- categorie speciali di dati, ad esempio informazioni sull'origine razziale o etnica, opinioni politiche, credenze religiose o filosofiche, appartenenza a sindacati, dati genetici, dati biometrici al fine dell'identificazione di una persona fisica, dati relativi allo stato di salute, dati relativi alla vita o all'orientamento sessuali di una persona fisica o dati relativi a condanne o reati criminali commessi o
- qualunque dato personale identificato all'Articolo 4 del GDPR.

# Appendice C - Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive

Con il presente Addendum relativo alle Misure di Sicurezza Aggiuntive che integra l'Addendum (il presente "Addendum"), Microsoft offre misure di sicurezza aggiuntive alla Società per il trattamento dei dati personali, nell'ambito di validità del GDPR, da parte di Microsoft per conto della Società e un ulteriore risarcimento agli interessati ai quali si riferiscono tali dati personali.

Il presente Addendum integra, senza costituirne una variazione né una modifica, l'Addendum e ne fa parte.

1. **Problemi relativi agli Ordini.** Nell'eventualità che Microsoft sia costretta da un ordine di un terzo a divulgare dati personali che sono stati trattati ai sensi del presente Addendum, dovrà:

   **a.** porre in essere ogni sforzo ragionevole per reindirizzare tale terzo a richiedere i dati direttamente alla Società;

   **b.** comunicare tempestivamente alla Società, tranne nell'eventualità in cui tale comunicazione sia vietata ai sensi della legge applicabile al terzo richiedente, e, in tal caso, porre in essere tutti gli sforzi ragionevoli per ottenere il diritto di deroga al divieto allo scopo di fornire quante più informazioni possibili alla Società e

   **c.** porre in essere tutti gli sforzi legittimi per contestare l'ordine di divulgazione in base a carenze giuridiche ai sensi delle leggi della parte richiedente o di eventuali discrepanze pertinenti con la legge applicabile dell'Unione Europea o la legge applicabile dello Stato Membro.

Qualora, dopo i passaggi descritti sopra da a. a c., Microsoft o una delle sue consociate continui a essere costretta a divulgare i dati personali, Microsoft divulgherà solo la quantità minima di tali dati necessaria a soddisfare l'ordine di divulgazione.

Ai fini dell'interpretazione del presente Articolo, gli sforzi legittimi non includono azioni che potrebbero essere punibili con sanzioni civili o penali, come l'oltraggio alla corte ai sensi delle leggi della giurisdizione competente.

2. **Indennizzo degli Interessati.** In ottemperanza agli Articoli 3 e 4, Microsoft dovrà indennizzare un interessato in caso di danni sostanziali o non sostanziali causati allo stesso per averne divulgato i dati personali che sono stati trasferiti in risposta a un ordine di un'autorità giudiziaria o di polizia oppure di un ente pubblico non appartenente all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo in violazione delle obbligazioni di Microsoft ai sensi del Capitolo V del GDPR (una "Divulgazione Pertinente"). Nonostante quanto sopra, Microsoft non sarà obbligata a indennizzare l'interessato ai sensi del presente Articolo 2 nella misura in cui l'interessato abbia già ricevuto un risarcimento per lo stesso danno, sia da Microsoft che in altro modo.

3. **Condizioni per l'Indennizzo.** L'Indennizzo ai sensi dell'Articolo 2 è condizionato al fatto che l'interessato stabilisca, con ragionevole soddisfazione di Microsoft, che:

   **a.** Microsoft si è impegnato in una Divulgazione Pertinente;

   **b.** la Divulgazione Pertinente ha costituito il fondamento di un procedimento ufficiale da parte dell'autorità giudiziaria o di polizia oppure dell'ente pubblico EEA o non appartenente all'UE nei confronti dell'interessato e

   **c.** la Divulgazione Pertinente ha direttamente causato danni sostanziali o non sostanziali all'interessato.

All'interessato spetta l'onere della prova riguardo alle condizioni da a. a c.

Nonostante quanto sopra, Microsoft non sarà obbligata a indennizzare l'interessato ai sensi dell'Articolo 2 nel caso in cui Microsoft stabilisca che la Divulgazione Pertinente non abbia violato le sue obbligazioni ai sensi del Capitolo V del GDPR.

4. **Portata dei Danni.** L'Indennizzo ai sensi dell'Articolo 2 si limita ai danni sostanziali e non sostanziali stabiliti nel GDPR ed esclude i danni consequenziali e tutti gli altri danni che non derivano dalla violazione del GDPR da parte di Microsoft.

5. **Esercizio dei Diritti.** L'interessato potrà far rispettare a Microsoft i diritti concessi agli interessati ai sensi del presente Addendum senza tenere conto di eventuali restrizioni nella Clausola 3 o 6 delle Clausole Contrattuali Tipo. L'interessato potrà proporre un reclamo ai sensi del presente Addendum solo su base individuale e non nell'ambito di un'azione di categoria, collettiva, di gruppo o di rappresentanza. I diritti concessi agli interessati nel presente Addendum sono personali e non potranno essere ceduti.

6. **Comunicazione di Modifica.** Microsoft accetta e garantisce di non avere motivo di ritenere che la normativa applicabile a se stessa o ai suoi sub-responsabili del trattamento, anche nei paesi in cui provvede direttamente al trasferimento dei dati personali o dove tale operazione viene eseguita da un altro responsabile del trattamento, le impedisca di seguire le istruzioni della Società e di adempiere alle obbligazioni del presente Addendum o delle Clausole Contrattuali Tipo 2021 e di comunicare alla Società, non appena ne abbia conoscenza, qualsiasi modifica di tale normativa che possa pregiudicare le garanzie e le obbligazioni previste dal presente Addendum o dalle Clausole Contrattuali Tipo, nel qual caso la Società ha facoltà di sospendere il trasferimento dei dati e/o di risolvere il contratto.

# Allegato 1: Condizioni del Regolamento Generale dell'Unione Europea sulla Protezione dei Dati

Microsoft rende effettivi gli impegni presi nelle Condizioni del GDPR per tutte le società a decorrere dal 25 maggio 2018. Tali impegni vincolano Microsoft nei confronti della Società indipendentemente (1) dalla versione delle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti e dalla versione dell'Addendum, che sono comunque applicabili a qualsiasi licenza o sottoscrizione specifica dei Prodotti o (2) a qualsiasi altro contratto che faccia riferimento a tale allegato.

Ai fini dell'interpretazione delle presenti Condizioni del GDPR, la Società e Microsoft accettano che la Società agisca in qualità di titolare del trattamento dei Dati Personali e che Microsoft agisca in qualità di responsabile del trattamento di tali dati, tranne nei casi in cui la Società agisca in qualità di responsabile del trattamento dei Dati Personali, nel qual caso Microsoft sarà un altro responsabile del trattamento. Le presenti Condizioni del GDPR si applicano al trattamento dei Dati Personali, nell'ambito di validità del GDPR, da parte di Microsoft per conto della Società. Le presenti Condizioni del GDPR non limitano né riducono gli impegni per la protezione dei dati personali che Microsoft assume nei confronti della Società nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti o in un altro contratto stipulato tra Microsoft e la Società. Le presenti Condizioni del GDPR non si applicano qualora Microsoft sia un titolare del trattamento dei Dati Personali.

### Obbligazioni Specifiche del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati: Articoli 5, 28, 32 e 33

**1.** Microsoft si assume le obbligazioni di responsabilità della Società tramite il presente Addendum e la documentazione del prodotto fornita alla Società e continuerà in tal modo per tutto il periodo di validità della sottoscrizione della Società o dell'impegno nei Servizi Professionali applicabile in conformità al sottoparagrafo 3(h) che segue. (Articolo 5(2))

**2.** Microsoft non ricorrerà a un altro responsabile del trattamento senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, della Società. Nel caso di autorizzazione scritta generale, Microsoft informa la Società di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri responsabili del trattamento, dando così alla Società l'opportunità di opporsi a tali modifiche. (Articolo 28(2))

**3.** Il trattamento da parte di Microsoft è disciplinato dalle presenti Condizioni del GDPR a norma del diritto dell'Unione (d'ora in avanti "Unione") o degli Stati Membri che vincolano Microsoft alla Società. La materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di Dati Personali, le categorie di interessati e le obbligazioni e i diritti della Società sono stabiliti nel contratto multilicenza della Società, nonché nelle presenti Condizioni del GDPR. In particolare, Microsoft dovrà:

**(a)** trattare i Dati Personali soltanto su istruzione documentata della Società, anche in caso di trasferimento di Dati Personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati Membri cui è soggetta Microsoft; in tal caso, Microsoft informa la Società circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto non vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;

**(b)** garantire che le persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un'adeguata obbligazione legale di riservatezza;

**(c)** adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'Articolo 32 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati;

**(d)** rispettare le condizioni di cui ai paragrafi 1 e 3 per ricorrere a un altro responsabile del trattamento;

**(e)** tenendo conto della natura del trattamento, assistere la Società con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligazione della Società di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al Capo III del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati;

**(f)** assistere la Società nel garantire il rispetto delle obbligazioni di cui agli Articoli da 32 a 36 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di Microsoft;

**(g)** su scelta della Società, eliminare o restituirle tutti i Dati Personali dopo che è terminata l'erogazione dei servizi relativi al trattamento ed eliminare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati Membri preveda la conservazione dei dati;

**(h)** mettere a disposizione della Società tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto delle obbligazioni stabilite all'Articolo 28 del GDPR e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dalla Società o da un altro soggetto da questa incaricato.

Microsoft informerà immediatamente la Società qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o altre disposizioni, dell'Unione o degli Stati Membri, relative alla protezione dei dati personali. (Articolo 28(3))

**4.** Quando Microsoft ricorre a un altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto della Società, su tale altro responsabile del trattamento sono imposti, mediante un contratto o un altro atto giuridico ai sensi del diritto dell'Unione o degli

Stati Membri, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati personali contenute nelle presenti Condizioni del GDPR, fornendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento stesso. Qualora l'altro responsabile del trattamento ometta di adempiere alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati personali, Microsoft conserverà nei confronti della Società l'intera responsabilità dell'adempimento delle obbligazioni dell'altro responsabile. (Articolo 28(4))

**5.** Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, la Società e Microsoft mettono in atto misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, a seconda dei casi:

**(a)** la pseudonimizzazione e la crittografia dei Dati Personali;

**(b)** la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;

**(c)** la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico e

**(d)** una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento. (Articolo 32(1))

**6.** Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, si tiene conto in special modo dei rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a Dati Personali trasmessi, conservati o in altro modo trattati. (Articolo 32(2))

**7.** La Società e Microsoft fanno sì che chiunque agisca sotto la loro autorità e abbia accesso a Dati Personali non tratti tali dati se non è istruito in tal senso dalla Società, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati Membri. (Articolo 32(4))

**8.** Microsoft informerà la Società senza ingiustificato ritardo dopo essere venuta a conoscenza della violazione dei Dati Personali. (Articolo 33(2)). Tale comunicazione includerà le informazioni che un responsabile del trattamento dovrà fornire a un titolare del trattamento ai sensi dell'Articolo 33(3) nella misura in cui tali informazioni siano ragionevolmente disponibili a Microsoft.

Sommario / Condizioni Generali